

**BENTUK PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PEMBELAJARAN DI SEKOLAH DASAR IT AL-FAHMI PALU**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu*

Oleh :

**MUH. ANDRIE HARDIANTO**  
**NIM: 15.1.03.0003**

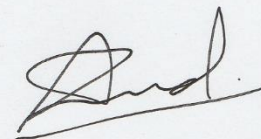
**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU  
2019**

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Bentuk Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu” benar adalah hasil karya penyusun sendiri, jika di kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Palu, 03 November 2019 M  
06 Rabiul Awal 1441 H

Peneliti,



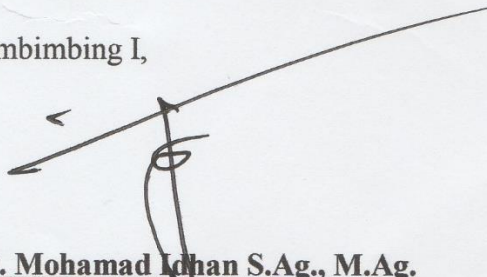
**Muh. Andrie. Hardianto**  
**NIM: 15.1.03.0003**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“BENTUK PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN MUTU PEMBELAJARAN DI SEKOLAH DASAR IT AL-FAHMI PALU”**. Oleh **Muh Andrie Hardianto NIM: 15.1.03.0003**. Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

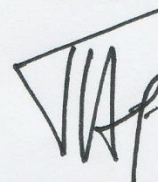
Palu, 03 November 2019 M  
06 Rabiul Awal 1441 H

Pembimbing I,



**Dr. Mohamad Iqhan S.Ag., M.Ag.**  
NIP. 19720126 200003 1 001

Pembimbing II,



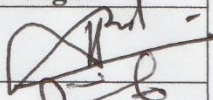
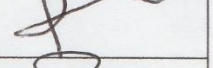


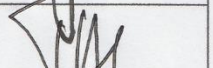
**Titin Fatimah S.Pd.I., M.Pd.I**  
NIP. 19810102 200710 2 007

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Muh. Andrie Hardianto NIM: 15.1.03.0003, dengan judul “Bentuk Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Sekolah Dasar IT Al-Fahmi Palu”, yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu Pada tanggal 22 November 2019 M, yang bertepatan dengan tanggal 19 Rabi’ul Awal 1441 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dengan beberapa perbaikan.

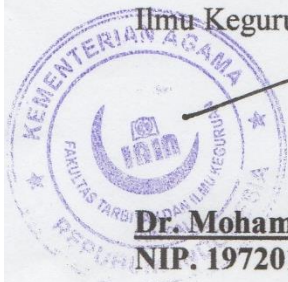
Palu, 03 November 2019 M  
06 Rabi’ul Awal 1441 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Tim Penguji	Dr. Rusdin, M.Pd	
Penguji Utama I	Drs. Mohamad Ihsan, M.Ag	
Penguji Utama II	Dr. Moh. Ali, M.Pd.I	
Pembimbing/Penguji I	Dr. Mohamad Idhan, S.Ag, M.Ag	
Pembimbing/Penguji II	Titin Fatimah, S.Pd.I, M.Pd.I	

Mengetahui:

Dekan Fakultas Tarbiyah dan  
Ilmu Keguruan,



Dr. Mohamad Idhan S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19720126 200003 1 001

Ketua Program Studi  
Manajemen Pendidikan Islam,

A. Markarma, S.Ag, M.Th.I  
NIP. 19711203 200501 1 001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ  
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Sholawat serta salam penulis haturkan kepada baginda nabi Muhammad saw bersama keluarga dan sahabat serta para ummat yang senantiasa berjalan dalam risalahnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua Penulis Idris Palamui dan Asmawati yang telah membesarkan, mendidik dan membiayai penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd, selaku Rektor IAIN Palu beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada Penulis dalam berbagai hal.
3. Bapak Dr. Mohamad Idhan S.Ag., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan, juga selaku pembimbing I penulis yang dengan ikhlas

membimbing dalam penyusunan skripsi hingga selesai dengan target dan harapan penulis.

4. Bapak A. Makarma, S.Ag., M.Th.I Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam dan Ibu Wiwin Mistiani, S.Pd.I., M.Pd Sekertaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palu yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan
5. Ibu Titin Fatimah S.Pd.I., M.Pd.I, selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing Penulis dalam menyusun Skripsi ini hingga selesai dengan target dan harapan penulis.sesuai harapan.
6. Ibu Supiani, S.Ag, selaku kepala Perpustakaan dan seluruh staf Perpustakaan IAIN Palu, yang menyediakan referensi sebagai bahan skripsi sehingga menjadi sebuah karya ilmiah dan seluruh Dosen IAIN Palu yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan.
7. Ibu Rahmawati Ottoluwa S.Sos, selaku Kepala Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu yang telah memberikan izin meneliti di SD IT Al-Fahmi dan seluruh Tenaga Kependidikan serta Peserta Didik yang telah berpartisipasi dengan memberikan banyak bantuan dalam penelitian.
8. Kepada saudara-saudari Penulis yang telah memberikan motivasi dan do'a pada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun, kepada teman-teman PPL gelombang I dan gelombang II angkatan VI serta teman-teman seangkatan khususnya Prodi Manajemen Pendidikan Islam

9. Seluruh pihak yang telah banyak membantu perjalanan hidup penulis selama ini namun kalian mungkin tidak tertulis dalam lembaran ini, tetapi kalian ada di lembaran sejarah kehidupan penulis.

Akhirnya, kepada semua pihak, penulis senantiasa mendo'akan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang tidak terhingga dari Allah Ta'ala.

Palu, 03 November 2019 M  
06 Rabiul Awal 1441 H

Peneliti,



**Muh. Andrie. Hardianto**  
**NIM: 15.1.03.0003**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Penegasan Istilah.....	6
E. Garis-Garis Besar Isi Skripsi.....	7

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Pelayanan Prima.....	10
C. Pelayanan pada Pendidikan.....	19
D. Mutu Pembelajaran .....	27

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Kehadiran Peneliti.....	35
D. Data dan Sumber Data .....	36
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	38
F. Tehnik Analisis Data.....	40
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	42

### BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum SD IT Al-Fahmi Palu .....	45
B. Bentuk Pelayanan Prima SD IT Al-Fahmi Palu.....	55



C. Hasil Dari Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di SD IT Al-Fahmi Palu .....	63
---	----

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	71

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## **DAFTAR TABEL**

**Tabel I** : Keadaan Kepala Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.

**Tabel II** : Data Pegawai Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.

**Tabel III** : Keadaan Jumlah Peserta Didik Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.

**Tabel IV** : Keadaan Fasilitas Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.

**Tabel V** : Daftar Prestasi Peserta Didik Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.

**Tabel VI** : Jumlah Hafalan Qur'an Peserta Didik Kelas VI Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.

**Tabel VII** : Daftar Rata-Rata Nilai Seluruh Mata Pelajaran Peserta Didik Kelas VI Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Observasi
2. Pedoman Wawancara
3. Daftar Informan
4. Surat Pengajuan Judul
5. Surat Keterangan Pembimbing
6. Undangan Seminar Proposal Skripsi
7. Berita Acara Seminar Proposal Skripsi
8. Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
9. Kartu Seminar Proposal Skripsi
10. Surat Izin Penelitian
11. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
12. Dokumentasi Hasil Penelitian
13. Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

**Nama : Muh. Andrie. Hardianto**

**NIM : 151030003**

**Judul : Bentuk Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu**

---

Skripsi ini berkenaan dengan Bentuk Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, yang menjadi rumusan masalah dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana bentuk pelayanan prima di SD IT Al-Fahmi Palu 2) Bagaimana hasil dari pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran di SD IT Al-Fahmi Palu. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk pelayanan prima di SD IT Al-Fahmi Palu dan mengetahui hasil dari pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran di SD IT Al-Fahmi Palu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi. Data yang terkumpul di analisis menggunakan model interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa pelayanan pendidikan di Sekolah Dasar IT Al-Fahmi, diantaranya: Ada tujuh ciri-ciri pelayanan prima yang dijadikan indikator penelitian ini yaitu (1) Tersedianya Karyawan Yang Baik, (2) Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik, (3) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai, (4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat, (5) Mampu berkomunikasi (6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dan (7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah. Tentu saja bukan hal yang mudah mengarahkan siswa untuk tertib dan disiplin, oleh karenanya banyak strategi dan konsep yang dibuat oleh sekolah, dan salah satunya ialah tenaga kependidikan membuat sekolah bukan hanya sebagai tempat belajar dan mendidik, akan tetapi membuat sekolah sebagai tempat bermain siswa, tempat bersenang-senang bagi siswa, hobi siswa dan membuat sekolah sebagai tempat mengembangkan potensi, bakat dan keahlian yang dimiliki oleh siswa. Sehingga dengan konsep sekolah yang demikian membuat siswa-siswi betah terhadap sekolah. Dan inilah inti dari pelayanan, agar bagaimana pihak yang dilayani merasakan kenyamanan dan keamanan.

Peneliti menyadari bahwa pelayanan pendidikan yang baik turut berpengaruh dalam keberhasilan suatu penyelenggaraan pendidikan dan Pelayanan Pendidikan yang berkualitas dapat mengembangkan potensi peserta didik secara maksimal.

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dalam konteks kehidupan bernegara pendidikan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman.<sup>1</sup>

Jika ditanyakan kepada orang-orang sekitar tentang sekolah yang baik, bisa dipastikan jawabannya bisa bermacam-macam. Ada yang langsung mengacu pada status sekolah bersangkutan: termasuk sekolah favorit atau tidak. Mungkin ada juga yang memberikan sejumlah kriteria, seperti reputasi sekolah, kurikulum, “nasib” lulusan (porsi diantara mereka yang diterima di sekolah favorit jenjang berikutnya atau jumlah mereka yang diterima di perusahaan elite), tingkat kesulitan tes masuk, rasio murid dan guru, lokasi, SPP dan uang gedung, keunikan sekolah (sekolah internasional atau berbahasa asing), aktivitas ekstrakurikuler dan bermacam-macam kriteria lainnya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Teguh Triwiyanto, *Pengantar Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 113.

<sup>2</sup> Ibid, 171.

Inti dari sekolah adalah interaksi guru dan peserta didik, khususnya di ruang-ruang tertentu di sekolah. Interaksi guru-siswa tersebut berlangsung secara terencana dan dilaksanakan secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu dengan melibatkan kurikulum dan fasilitas. Kualitas interaksi guru-peserta didik ditentukan oleh status kesiapan guru untuk melaksanakan proses pembelajaran di satu sisi dan pada sisi lain ditentukan oleh kesiapan peserta didik untuk menjalani proses pembelajaran. Kesiapan mengajar guru ditentukan oleh kemampuan dan kemauan guru.<sup>3</sup> Kemampuan atau kompetensi guru merupakan penguasaan materi yang akan di ajarkan dan penguasaan metodologi pembelajaran. Dalam pengertian lebih umum penguasaan metodologi adalah penguasaan pedagogik. Yakni, penguasaan ilmu pendidikan, termasuk didalamnya kemampuan menyampaikan bahan yang diajarkan, kemampuan mengelola kelas, kemampuan memahami peserta didik dengan segala perbedaan yang dimiliki, kemampuan motivasi peserta didik dan mengevaluasi. Dalam Undang Undang guru kompetensi dijabarkan dalam empat aspek: kemampuan personal, sosial, pedagogik dan kemampuan profesional.<sup>4</sup>

Dalam dunia pendidikan, peserta didik adalah manusia yang berusaha untuk menuntut ilmu demi masa depannya. Peserta didik memerlukan layanan pembelajaran yang bermutu. Peserta didik akan sangat terbantu manakala diberikan layanan sebaik-baiknya untuk memudahkannya dalam meraih ilmu yang dicita-

---

<sup>3</sup> Zamroni, *Manajemen Pendidikan Suatu Usaha Meningkatkan Mutu Sekolah*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2013), 4.

<sup>4</sup> Ibid, 5.

citakan. Oleh karena itu, peserta didik membutuhkan banyak bantuan dari orang lain terutama dari seluruh civitas akademika termasuk guru dan tenaga administrasi. Bantuan layanan yang terbaik dalam proses pembelajaran akan menjadikan peserta didik memiliki kompetensi yang unggul yang dapat dibanggakan oleh lembaga pendidikan itu sendiri.<sup>5</sup> Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjadi ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.<sup>6</sup>

Pelayanan prima atau dalam bahasa Inggris "*excellent service*" yang secara bahasa berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau standart pelayanan yang dimiliki oleh sebuah instansi/lembaga. Jika pelayanan prima dikaitkan dengan pelayanan pembelajaran, berarti pemberian pelayanan prima kepada peserta didik merupakan perwujudan dari kewajiban lembaga pendidikan terhadap peserta didiknya. Terutama dari pelayanan pembelajaran baik dari

---

<sup>5</sup> Nurul Yaqien, *Urgensi Pelayanan Prima dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Lembaga Pendidikan Islam*, <http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/jmpi>, diakses 25 Februari 2019 pukul 13.20.

<sup>6</sup> Abdullah Taman, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal nominal Vol.II, No. I, 2013), 101.

pendidik maupun dari tenaga kependidikan sekolah dan seluruh civitas akademika sekolah yang ada.<sup>7</sup>

SD IT Al-Fahmi Palu salah satu sekolah swasta yang menerapkan kurikulum terpadu, yaitu memadukan antara pendidikan umum, agama dan keterampilan serta menyelaraskan kurikulum nasional dan Jaringan Sekolah Islam Terpadu (JSIT). Alasan penulis menjadikannya sebagai lokasi penelitian karena dari beberapa sekolah yang berada di kota Palu Sulawesi Tengah, penulis menganggap sekolah tersebut menjadi salah satu sekolah yang dapat dijadikan representasi sebagai sekolah yang memiliki pelayanan yang produktif, bertujuan mewujudkan generasi islam yang taqwa, cerdas, berilmu dan berkarakter, sehingga melahirkan peserta didik yang berprestasi dalam dunia pendidikan khususnya pendidikan agama islam. SD IT Al-Fahmi Palu menerapkan sistem pendidikan terpadu (*integrated system*) dengan masa belajar penuh, mulai 07.30 hingga 16.00 WITA, dan hari sabtu untuk kegiatan ekstrakurikuler, snack dan makan siang di sekolah dan juga kunjungan sesuai tema belajar MABIT (Malam Bina Iman dan Taqwa) seperti bimbel, Market Day, Hore Ramadhan dan Family Camp.<sup>8</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, yang mendasari pengambilan judul “Bentuk Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Mutu

---

<sup>7</sup> Nurul Yaqien, *Urgensi*.

<sup>8</sup> Nur Rahmi, Guru SDIT Al-Fahmi Palu, *Wawancara*, Ruang Kelas 2 Al-Qalam, 6 September 2019.



Pembelajaran di SD IT Al-Fahmi Palu”. Maka dengan ini penulis dapat mengangkat masalah pokok dari permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan prima di SD IT Al-Fahmi Palu?
2. Bagaimana hasil dari pelayanan prima dalam Meningkatkan mutu pembelajaran di SD IT Al-Fahmi Palu?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian dalam proposal ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bentuk pelayanan prima di SD IT Al-Fahmi Palu.
- b. Untuk mengetahui hasil dari pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran di SD IT Al-Fahmi Palu.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Ilmiah; Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Pelayanan Prima pada SD IT Al-Fahmi Palu dan untuk memenuhi tugas akhir, serta memperoleh gelar sarjana strata (S1) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam.
- b. Manfaat Praktis;
  - 1) Bagi tenaga kependidikan di SD IT Al-Fahmi Palu diharapkan dengan penelitian ini dapat meningkatkan produktifitas kinerja sehingga dapat mendorong pencapaian tujuan sekolah.

- 2) Bagi sekolah diharapkan dengan penelitian ini dapat mendorong pencapaian tujuan sekolah dengan konsep pelayanan yang baik pada peserta didik, sehingga dapat meningkatkan mutu pembelajaran yang maksimal di sekolah.

#### **D. Penegasan Istilah**

Sebelum melangkah lebih jauh, penulis ingin mengemukakan penegasan beberapa istilah yang terdapat dalam proposal agar tidak menimbulkan asumsi yang berbeda di kalangan para pembaca atau salah pemahaman.

##### **1. Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut terbaik atau prima, manakala mampu memuaskan pihak pelanggan.<sup>9</sup>

##### **2. Mutu Pembelajaran**

Mutu pembelajaran merupakan refleksi dari kemampuan profesional guru dalam melaksanakan tugas mengajarnya.<sup>10</sup> Mutu pembelajaran merupakan salah satu aspek penilaian dari suatu madrasah. Jadi kualitas (mutu) pembelajaran dapat diartikan dengan kualitas ataupun keunggulan proses pembelajaran yang

---

<sup>9</sup> Malayu S. P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 152.

<sup>10</sup> Dadang Suhardan, *Supervisi Profesional Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pengajaran di Era Otonomi Daerah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 20.

dilaksanakan oleh guru, ditandai dengan kualitas atau lulusan atau output institusi pendidikan atau sekolah.

Dengan demikian dapat disimpulkan secara terminologi skripsi ini adalah; melakukan pelayanan yang baik merupakan salah satu bentuk melayani peserta didik dengan total atau dengan prima. Dengan memberikan layanan prima terhadap peserta didik dalam proses pembelajaran akan memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan mutu pembelajaran itu sendiri, termasuk dalam hal jasa pendidikan.

#### **E. *Garis-garis Besar Isi Skripsi***

Gambaran awal isi skripsi ini, penulis perlu mengemukakan garis-garis besar isi skripsi yang bertujuan agar menjadi informasi awal terhadap masalah yang diteliti. Skripsi ini terdiri dari lima bab. Untuk mendapatkan gambaran isi dari masing-masing bab, berikut akan diuraikan garis besar isinya.

Bab pertama sebagai pendahuluan diuraikan beberapa hal yang terkait dengan eksistensi penelitian ini. Yaitu latar belakang yang menguraikan tentang penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan yang menganalisis tentang pelayanan sekolah dalam peningkatan mutu pembelajaran pada SD IT Al-Fahmi Palu, penegasan istilah yang menguraikan istilah-istilah yang penulis gunakan dalam judul skripsi ini, serta garis-garis besar isi skripsi yang menguraikan gambaran tentang isi dari skripsi penulis.

Bab kedua, tinjauan pustaka, membahas kajian-kajian teoritis yang akan menjadi acuan dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari uraian tentang: penelitian terdahulu, pelayanan prima, pelayanan pada pendidikan dan mutu pembelajaran.

Bab ketiga, metodologi penelitian, menjelaskan secara rinci kerangka kerja metodologis yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian hingga penulisan proposal, meliputi sub bab: jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, tehnik pengumpulan data, tehnik analisis data serta pengecekan keabsahan data.

Bab keempat, hasil penelitian, menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis di SD IT Al-Fahmi Palu, meliputi sub bab: gambaran umum SD IT Al-Fahmi Palu, bentuk pelayanan prima SD IT Al-Fahmi Palu dan hasil dari pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran di SD IT Al-Fahmi Palu.

Bab kelima, penutup, menjelaskan secara singkat hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis di SD IT Al-Fahmi Palu, meliputi sub bab: kesimpulan dan saran dari penulis.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti yang memberikan berbagai temuan hasil penelitian yang dapat dijadikan referensi, acuan dan referensi perbandingan terkait dengan penelitian yang saat ini dilakukan penulis.

Pertama adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh Asep “*Kreativitas Guru Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Agama Islam Di SD IT Meranti Senen Jakarta Pusat*”. Dalam penelitian tersebut penulis lebih menekankan pada peningkatan kreativitas guru pendidikan agama Islam, faktor pendukung dan penghambat guru pendidikan agama islam dan peningkatan kualitas pendidikan agama Islam di SD IT Meranti.

Penelitian kedua telah dilakukan oleh Astuti “*Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*”. Dalam penelitian tersebut penulis lebih menekankan pada implementasi manajemen, fungsi manajemen dan unsur-unsur manajemen pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa pada Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

Penelitian yang lain dilakukan oleh Sigit Priatmoko “*Strategi Guru Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Bagi Siswa Berkebutuhan Khusus Di SD Muhammadiyah 9 Malang*”. Dalam penelitian tersebut lebih menekankan pada

pelaksanaan pembelajaran bagi siswa berkebutuhan khusus dan startegi guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran di SD Muhammadiyah 9 Malang.

Dari beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan penulis adalah sesuatu yang baru tentunya berbeda dengan penelitian yang pernah ada sebelumnya. Penelitian ini lebih difokuskan pada bentuk pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran di SD IT Al-Fahmi Palu. Maka tidak ada yang menjadi penghambat untuk penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi ini.

## **B. *Pelayanan Prima***

### **1. *Pengertian Pelayanan Prima***

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan.<sup>11</sup> Arti dari pelayanan itu sendiri adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>12</sup>

Pelayanan prima atau dalam bahasa inggris "*excellent service*" yang secara bahasa berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau standart pelayanan yang dimiliki oleh sebuah instansi/lembaga. Jika pelayanan prima

---

<sup>11</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 1.

<sup>12</sup> M. Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 211.

dikaitkan dengan pelayanan pembelajaran, berarti pemberian pelayanan prima kepada peserta didik merupakan perwujudan dari kewajiban lembaga pendidikan terhadap siswanya. Terutama dari pelayanan pembelajaran baik dari pendidik maupun dari tenaga kependidikan sekolah dan seluruh civitas akademika sekolah yang ada.<sup>13</sup>

Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus menemui 4 persyaratan pokok, ialah:

- a. Tingkah laku yang sopan,
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
- c. Waktu penyampaian yang tepat dan
- d. Keramah tamahan.<sup>14</sup>

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Di bawah ini adalah ‘sebagian kecil’ ayat Al-Qur’an yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama, Allah Ta’ala berfirman dalam Q.S. Ali Imron (3): 104.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ... (١٥٩)

Terjemahnya:

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu...”

---

<sup>13</sup> Nurul Yaqien, *Urgensi*.

<sup>14</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 195.

Dan juga Firman-Nya Q.S. Al-Maidah (5): 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Terjemahnya:

“... Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha berat siksa-Nya.”

Melalui ayat-ayat di atas Allah memerintahkan kita untuk berlaku baik, lemah lembut dan tidak berlaku kasar serta saling menolong didalam koridor ‘mengerjakan kebajikan dan taqwa’ dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan ‘Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya’. Jadi, interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan-batasannya.

Upaya memberikan pelayanan terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya agak membedakan antara konsep pelayanan biasa dan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Suharto Abdul Majid, *customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 59.



Sama juga artinya dengan cara perusahaan melakukan pelanggan sepenting mungkin. Mengapa pelanggan penting? Karena pelanggan adalah orang yang paling penting bagi perusahaan, pelanggan tidak bergantung pada kita, tetapi kita yang bergantung pada pelanggan, pelanggan merupakan bagian kunci dari bisnis perusahaan. Yang patut kita garis bawahi, bahwa didalam definisi pelayanan prima minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi kepada standar layanan tertentu.<sup>16</sup>

## **2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima**

### a) Tujuan

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan public didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.<sup>17</sup>

Terdapat beberapa tujuan pelayanan prima yaitu:

- 1) Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- 2) Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.

---

<sup>16</sup> Ibid, 59-60.

<sup>17</sup> Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 58.

- 3) Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.<sup>18</sup>

b) Manfaat

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan lembaga pendidikan kepada tenaga kependidikan, peserta didik dan juga masyarakat serta menjadi acuan penyusunan standar pelayanan.

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan Citra Perusahaan  
Perusahaan atau lembaga yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima maka semakin hebat pula perusahaan atau lembaga itu bangkit.
- 2) Loyalitas Pelanggan  
Loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk. Loyalitas merupakan kesetiaan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan. Hal ini bisa terjadi karena perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.
- 3) Memberikan Kesan Baik  
Ketika pelayanan prima dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan baik. Dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan.
- 4) Mendapatkan Timbal Balik Yang Sesuai  
Segala aspek yang dilakukan oleh *Frontliner* selaku garda depan dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dengan pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang dan mengeluarkan keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh *Frontliner*, maka pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan publik.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Nina Rahmawati, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 8.

<sup>19</sup> Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 109.

### 3. Konsep Dimensi Standar Pelayanan Prima

Suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (*excellence*) dalam service counter yang dilakukan oleh konsumen.

Menurut Arief, konsep dalam dimensi pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut: Fasilitas fisik (*tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Reabilitas (*Reability*), Responsivitas (*Responsivenees*), Kompetensi (*Compentency*), Tatakrama (*courtesy*), Kredibilitas (*credibility*), Keamanan (*security*), Akses (*acsess*), Komunikasi (*comunikasi*), dan Perhatian pada pelanggan (*understanding the coustumer*).<sup>20</sup>

Menurut Cristoper, Jochen dan Jacky, Konsep dalam pelayanan jasa ada beberapa sebagai berikut: *Tangibles* (Penampilan unsur fisik), *Reliability* (Kinerja yang dapat diandalkan dan Akurat), *Responsiveness* (Kecepatan dan Kegunaan), *Assurance* (Kredibilitas, Keamanan, Kompetensi dan Kesopanan) dan *Empathy* (Akses Mudah, Komunikasi Yang Baik, Dan Pemahaman Pelanggan).<sup>21</sup>

Dengan adanya pelayanan prima (*service excellent*) belum tentu dapat berjalan dengan lancar jika tidak adanya penerapan kualitas pelayanan yang mendukung didalamnya. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang

---

<sup>20</sup> Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2007), 125.

<sup>21</sup> Christoper, Jochen dan Jacky, *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2004), 154.

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>22</sup>

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perlu diterapkan dalam sebuah perusahaan atau lembaga guna menarik minat pelanggan. Ketika pelanggan tersebut tertarik dan mencoba produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Maka, pelanggan akan merasakan manfaat dari produk atau jasa. Zeithaml dan Bitner mengidentifikasi lima dimensi pokok, yang meliputi dimensi:

- 1) Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Misalnya: gedung dan ruangan, keberihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
- 2) Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan daya tanggap.
- 4) Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Misalnya: kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan.

---

<sup>22</sup> Atik Andriana, *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Studi Kasus Pada Konsumen Cv. Mufidah), 4.

- 5) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

#### **4. Ciri-Ciri Pelayanan Prima**

Dalam sebuah perusahaan memiliki model atau ciri-ciri untuk memberikan suatu pelayanan yang baik atau pelayanan prima (*Service Excellence*). Berikut ini beberapa ciri pelayanan prima atau baik untuk diikuti oleh suatu perusahaan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah.<sup>23</sup>

##### **1) Tersedianya Karyawan Yang Baik**

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

##### **2) Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik**

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

##### **3) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai.**

---

<sup>23</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 34.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah kepada siapa pun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

### **C. *Pelayanan pada Pendidikan***

Lembaga pendidikan formal atau sekolah dikonsepsikan untuk mengemban fungsi reproduksi, penyadaran dan mediasi secara simultan. Fungsi-fungsi sekolah itu diwadahi melalui proses pendidikan dan pembelajaran itulah terjadi aktivitas kemanusiaan dan pemanusiaan sejati.<sup>24</sup> Diantara fungsi pilar yang disebutkan adalah penyadaran. Fungsi penyadaran atau disebut juga fungsi konservatif bermakna bahwa sekolah bertanggung jawab untuk mempertahankan nilai-nilai budaya masyarakat dan membentuk kesejatian diri sebagai manusia. Pendidikan sebagai instrumen penyadaran bermakna bahwa sekolah berfungsi membangun

---

<sup>24</sup> Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 1.

kesadaran untuk tetap berada pada tataran sopan santun, beradab dan bermoral dimana hal itu menjadi tugas semua orang.<sup>25</sup>

Secara sederhana pelayanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.<sup>26</sup> Sebelum membahas pelayanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Nasution dalam bukunya Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.<sup>27</sup> Dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukanlah barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Menurut Sallis, bahwa TQM (Total Quality Manajemen) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk

---

<sup>25</sup> Ibid, 2.

<sup>26</sup> Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 5.

<sup>27</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 6.



memuaskan para pelanggan. Dalam konsep mutu terpadu pelanggan adalah raja. Beberapa perusahaan, seperti Marks and Spencer, British Airways, dan Sainsburys. Konsep ini berbicara tentang bagaimana memberikan sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan, serta kapan dan bagaimana mereka menginginkannya. Konsep ini disesuaikan dengan perubahan harapan dan gaya pelanggan dengan cara mendesain produk dan jasa yang memenuhi dan memuaskan harapan mereka. Dengan memuaskan pelanggan, bisa dipastikan bahwa mereka akan kembali lagi dan memberitahu temantemannya tentang produk atau layanan tersebut. Ini disebut dengan istilah mutu yang menjual (*sell-on quality*). Persepsi dan harapan pelanggan tersebut diakui sebagai sesuatu yang bersifat jangka pendek dan bisa berubah-ubah. Demikian juga dengan organisasi, ia harus menemukan metode-metode yang tepat untuk mendekati diri dengan pelanggan mereka agar dapat merespon perubahan selera, kebutuhan, dan keinginan mereka.<sup>28</sup>

Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun yang tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur dan skill ataupun keterampilan. Dengan demikian jasa pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya. Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah memberikan pelayanan dan mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan peserta didik di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program

---

<sup>28</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSod, 2008), 60.

layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap. Bentuk pelayanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:

a. Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan peserta didik yang berhubungan dengan pelayanan siswa disekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil professional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- 1) Personil pelayanan pengajaran. Terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
- 2) Personil pelayanan administrasi. Meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam oprasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah. Meliputi tenaga-tenaga diperpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium kelas; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani peserta didik.
- 4) Personil pelayanan peserta didik. Meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, koordinasi kegiatan peserta didik.

b. Layanan Bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

- 1) Pelayanan perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan dan kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.
- 2) Pelayanan gedung dan halaman sekolah. Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik, sehingga menciptakan suasana belajar yang sehat, nyaman, aman dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.
- 3) Pelayanan kesehatan dan keamanan. Tujuan penting pendidikan disekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.<sup>29</sup>

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu:

---

<sup>29</sup> Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkas, 1985), 65.

- a. Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapnya tentang identitas diri individu peserta didik beserta lingkungannya.
- b. Pelayanan penyuluhan merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi siswa untuk mendapat bantuan pribadi secara langsung didalam menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi pada suatu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.
- c. Pelayanan informasi dan penempatan adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan dilakukan dengan cara memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh individu (peserta didik) untuk mengenal lingkungannya, terutama kesempatan-kesempatan yang ada didalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada waktu kini maupun yang akan datang.
- d. Pelayanan penelitian dan Penilaian, dalam program bimbingan di lembaga diartikan sebagai usaha untuk menelaah program pelayanan bimbingan yang telah dan sedang dilaksanakan untuk mengembangkan dan memperbaiki program bimbingan khususnya dan program-program lembaga bersangkutan pada umumnya.<sup>30</sup>

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 5 layanan pendidikan, yaitu:

- a. Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku

---

<sup>30</sup> M. Sulthon Masyhudi, *Manajemen Pondok Pasantren*, (Jakarta: Diva Pustaka, 2005), 139.

- pedoman seperti brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
- b. Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.
  - c. Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP, pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
  - d. Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktek keilmuan.
  - e. Layanan pengembangan bakat dan keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.
  - f. Layanan kesejahteraan. Diantara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada peserta didik adalah pemberian beasiswa kepada peserta didik yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.<sup>31</sup>

Pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan sumber daya manusia, kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh. Untuk memenuhi citra yang baik terhadap lembaga, maka lembaga harus dapat mengembangkan beberapa upaya dalam konteks pemasaran pendidikan. Ada beberapa pakar dibidang pemasaran telah mengembangkan dimensi kualitas atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat para narasumber mengemukakan lima dimensi pokok kualitas layanan, yaitu:

#### 1. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

---

<sup>31</sup> Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 63-65.

Banyak riset menunjukkan bahwa kehandalan biasanya merupakan dimensi terpenting bagi pemberi layanan.

## 2. Daya Tangkap (*resposiveness*)

Daya tangkap adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Dalam hal ini mereka memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan kemauan untuk membantu/melayani sesegera mungkin, dan standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan tanggapan yang diinginkan konsumen.

## 3. Jaminan (*Asurance*)

Jaminan kepastian yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan pelanggan atas pelayanannya.

## 4. Kemudahan Akses (*Empaty*)

*Empaty* adalah adanya rasa perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan, melakukan hubungan dan komunikasi dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

## 5. Penampilan Fisik

Penampilan fisik dimaksudkan bahwa penampilan sarana fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan personalia dan komunikasi yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelanggan yang diberikan.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Aniek Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kualitas Pelanggan*, (Jurnal Ekonomi Bisnis Vol. 16, No. 1, 2011), 25-27.

#### **D. Mutu Pembelajaran**

Pengertian mutu menurut para tokoh adalah sebagai berikut:

- a) Pandangan Zamroni dikatakan bahwa peningkatan mutu sekolah adalah suatu proses yang sistematis yang terus menerus meningkat kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar menjadi target sekolah dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien.<sup>33</sup>
- b) Menurut Sudarwan Danim, dalam buku Sri Minarti yang berjudul *Manajemen Sekolah* bahwa mutu pendidikan mengacu pada masukan, proses, luaran dan dampaknya.<sup>34</sup>
- c) Menurut Garvin dan Davis dalam buku Abdul Hadis dan Nurhayati, penulis buku yang berjudul *manajemen mutu pendidikan* berpendapat bahwa Mutu adalah suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi kebutuhan pelanggan.<sup>35</sup>

Sedangkan pengertian pembelajaran menurut Abdul Majid dalam bukunya yang berjudul *Perencanaan Pembelajaran* mengangkat bahwa:

Pembelajaran merupakan sebagai suatu proses yang dilakukan oleh para guru dalam membimbing, membantu dan mengarahkan peserta didik untuk memiliki pengalaman belajar. Dengan kata lain, pembelajaran adalah suatu cara bagaimana mempersiapkan pengalaman belajar bagi peserta didik. Dalam perencanaan pembelajaran ada beberapa konsep yang dapat membantu guru dalam meningkatkan efektifitas perencanaan pembelajaran. Konsep tersebut mengandung dua pemikiran utama, yaitu proses pengambilan

---

<sup>33</sup> Zamroni, *Meningkatkan Mutu Sekolah*, (Jakarta: PSAP Muhammadiyah, 2007) 2.

<sup>34</sup> Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2011), 328-329.

<sup>35</sup> Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Cet.1; Bandung: Alfabeta, 2010), 86.

keputusan dan pengetahuan profesional tentang proses pengajaran. Keputusan yang diambil oleh guru bisa bermacam-macam, mulai dari yang sederhana sampai pada tingkat yang kompleks. Keputusan pada tingkat sederhana misalnya pengorganisasian aktivitas kelas sedangkan keputusan pada tingkat kompleks menentukan apa yang akan dipelajari anak.<sup>36</sup>

Dapat disimpulkan bahwa mutu pembelajaran yaitu suatu usaha untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dalam mewujudkan suasana belajar melalui tahap *input* (sekolah, guru, peserta didik, visi, misi dan sasaran yang ingin dicapai sekolah), *proses* (prestasi sekolah, prestasi akademik, dan lulusan yang berkualitas) sesuai yang diharapkan oleh pelanggan eksternal dan internal. Memperbaiki kualitas atau mutu dari pembelajaran tersebut secara terus menerus, dengan tujuan pembelajaran dapat berjalan secara efektif dan efisien, guna memberi nilai tambah pada hasil lulusan dari suatu lembaga pendidikan.

Pembelajaran merupakan suatu sistem intruksional yang mengacu pada seperangkat komponen yang saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan. Selaku suatu sistem, pembelajaran meliputi suatu komponen antara lain tujuan, bahan, peserta didik, guru, metode, situasi dan evaluasi.<sup>37</sup>

Mutu Pembelajaran artinya mempersoalkan bagaimana kegiatan pembelajaran yang dilakukan selama ini berjalan dengan baik serta dapat menghasilkan lulusan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam meningkatkan kualitas pembelajaran, maka kita harus memperhatikan mengenai beberapa komponen yang dapat mempengaruhi pembelajaran. Komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut:

---

<sup>36</sup> Abdul Majid, *Perencanaan Pembelajaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 16.

<sup>37</sup> Anissatul Mufarokah, *Strategi Belajar Mengajar*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 43.



- a) Peserta didik dan Guru
- b) Kurikulum
- c) Sarana dan prasarana pendidikan
- d) Pengelolaan sekolah, meliputi pengelolaan kelas, guru, siswa, sarana dan prasarana, peningkatan tata tertib dan kepemimpinan
- e) Pengelolaan proses pembelajaran, meliputi penampilan guru, penguasaan materi, serta penggunaan strategi pembelajaran
- f) Pengelolaan dana
- g) Evaluasi
- h) Kemitraan, meliputi hubungan sekolah dengan lembaga lain.<sup>38</sup>

Berkaitan dengan pembelajaran yang bermutu, Pudji Muljono menyebutkan bahwa konsep mutu pembelajaran mengandung lima rujukan, yaitu (1) kesesuaian, (2) daya tarik, (3) efektifitas, (4) efisiensi dan (5) produktifitas pembelajaran.<sup>39</sup> Penjelasan kelima rujukan yang membentuk konsep mutu pembelajaran sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian, meliputi :
  - a. Sepadan dengan karakteristik peserta didik.
  - b. Serasi dengan aspirasi masyarakat atau perorangan.
  - c. Cocok dengan kebutuhan masyarakat.
  - d. Sesuai dengan kondisi lingkungan.
  - e. Selaras dengan tuntutan zaman.
  - f. Sesuai dengan teori, prinsip dan nilai baru dalam pendidikan.
- 2) Daya Tarik meliputi :
  - a. Kesempatan belajar yang besar dan karena itu mudah dicapai dan diikuti.
  - b. Isi pendidikan yang mudah dicerna karena telah diolah sedemikian rupa.
  - c. Kesempatan yang tersedia yang dapat diperoleh siapa saja pada setiap saat diperlukan.
  - d. Pesan yang diberikan pada saat peristiwa yang tepat.
  - e. Keterandalan yang tinggi.
  - f. Keanekaragaman sumber baik yang dengan sengaja dikembangkan maupun yang sudah tersedia dan dapat dipilih serta dimanfaatkan untuk kepentingan belajar.

---

<sup>38</sup> Martinis Yamin dan Maisah, *Manajemen Pembelajaran Kelas Strategi Meningkatkan Mutu Pembelajaran*, (Jakarta: Gaung Persada, 2009), 164-166.

<sup>39</sup> Suedi Hammado Tantu, *Pembelajaran Pendidikan Lingkungan Hidup*, (Bogor: IPB Press, 2016), 9.

- g. Suasana kelas yang akrab hangat dan merangsang pembentukan kepribadian peserta didik.
- 3) Efektivitas meliputi :
    - a. Dilakukan secara teratur, konsisten atau berurutan melalui tahap perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, penilaian dan penyempurnaan.
    - b. Sensitif terhadap kebutuhan akan tugas belajar dan kebutuhan pembelajar.
    - c. Kejelasan akan tujuan karena itu akan dapat dihimpun usaha untuk mencapainya, bertolak dari kemampuan kekuatan mereka yang bersangkutan (peserta didik, pendidik masyarakat dan pemerintah).
  - 4) Efisiensi meliputi :
    - a. Merancang kegiatan pembelajaran berdasarkan model yang mengacu pada kepentingan, kebutuhan peserta didik.
    - b. Pengorganisasian kegiatan belajar dan pembelajaran yang rapi.
    - c. Pemanfaatan sumber daya pembagian tugas seimbang.
    - d. Pengembangan dan pemanfaatan aneka sumber belajar sesuai keperluan.
    - e. Pemanfaatan sumber belajar bersama, usaha inovatif yang merupakan penghematan, seperti pembelajaran jarak jauh dan pembelajaran terbuka.
  - 5) Produktifitas meliputi :
    - a. Perubahan proses pembelajaran (dari menghafal dan mengingat ke menganalisis dan mencipta).
    - b. Penambahan masukan dalam proses pembelajaran (dengan menggunakan berbagai macam sumber belajar).
    - c. Peningkatan intensitas interaksi peserta didik dengan sumber belajar).
    - d. Gabungan ketiganya dalam kegiatan belajar-pembelajaran sehingga menghasilkan mutu yang lebih baik, keikutsertaan dalam pendidikan yang lebih luas, lulusan lebih banyak, lulusan yang lebih dihargai oleh masyarakat, dan berkurangnya angka putus sekolah.<sup>40</sup>

Ada beberapa prinsip yang perlu dipegang dalam menerapkan program peningkatan mutu pendidikan diantaranya sebagai berikut:

- a) Peningkatan mutu pendidikan menurut kepemimpinan profesional dalam bidang pendidikan. Manajemen mutu pendidikan merupakan alat yang dapat digunakan oleh para profesional pendidikan dalam memperbaiki sistem pendidikan bangsa kita.

---

<sup>40</sup> Ibid, 10.

- b) Kesulitan yang dihadapi para profesional pendidikan adalah ketidak mampuan mereka dalam menghadapi “kegagalan sistem” yang mencegah mereka dari pengembangan atau penerapan cara atau proses baru untuk memperbaiki mutu pendidikan yang ada.
- c) Peningkatan mutu pendidikan harus melakukan loncatan-loncatan. Norma dan kepercayaan lama harus diubah. Sekolah harus belajar bekerja sama dengan sumber-sumber yang terbatas.
- d) Uang bukan kunci utama dalam usaha peningkatan mutu. Mutu pendidikan dapat diperbaiki jika administrator, guru, staf, pengawas dan pimpinan kantor Dinas mengembangkan sikap yang terpusat pada kepemimpinan, team work, kerja sama, akuntabilitas dan rekognisi.
- e) Kunci utama peningkatan mutu pendidikan adalah komitmen pada perubahan. Jika semua guru dan staf sekolah telah memiliki komitmen pada perubahan, pimpinan dapat dengan mudah mendorong mereka menemukan cara baru untuk memperbaiki efisiensi, produktivitas dan kualitas pelayanan pendidikan. Guru akan menggunakan pendekatan yang baru atau model-model mengajar, membimbing dan melatih dalam membantu perkembangan peserta didik. Demikian juga staf administrasinya, ia akan menggunakan proses baru dalam menyusun biaya, menyelesaikan masalah dan mengembangkan program baru.
- f) Banyak profesional dibidang pendidikan yang kurang memiliki pengetahuan dan keahlian dalam menyiapkan para peserta didik memasuki pasar kerja yang bersifat global. Ketakutan terhadap perubahan, atau takut melakukan perubahan

akan mengakibatkan ketidak tahuan bagaimana mengatasi tuntunan-tuntunan baru.

- g) Program peningkatan mutu dalam bidang komersial dapat dipakai secara langsung dalam pendidikan, tetapi membutuhkan penyesuaian-penyesuaian dan penyempurnaan. Budaya, lingkungan dan proses kerja tiap organisasi berbeda. Para profesional pendidikan harus dibekali oleh program yang khusus dirancang untuk menunjang kependidikan.
- h) Salah satu komponen kunci dalam program mutu adalah sistem pengukuran. Dengan menggunakan sistem pengukuran memungkinkan para profesional pendidikan dapat memperlihatkan dan mendokumentasikan nilai tambah dari pelaksanaan program peningkata mutu pendidikan, baik terhadap siswa, orang tua maupun masyarakat.
- i) Masyarakat dan manajemen pendidikan harus menjauhkan diri dari menggunakan “program singkat”, peningkatan mutu dapat dicapai melalui perubahan berkelanjutan tidak dengan program-program singkat.<sup>41</sup>

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

#### ***A. Jenis Penelitian***

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan,

---

<sup>41</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2006), 8-10.

suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan.<sup>42</sup>

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan aspek-aspek yang menjadi sasaran penelitian penulisan. Metode yang dimaksud yaitu suatu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, sehingga penulis dapat menemukan kepastian dan keaslian data untuk diuraikan sebagai hasil penelitian yang akurat. Penelitian yang bersifat deskriptif menurut Suharsini Arikunto “lebih tepat apabila menggunakan metode kualitatif”.<sup>43</sup>

Berdasarkan hal tersebut, menurut Bogdan dan Taylor seperti dikutip oleh Tohirin dalam bukunya bahwa metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lebih jauh lagi penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang berupaya membangun pandangan orang-orang yang diteliti secara rinci serta dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik (menyeluruh dan mendalam) dan rumit.<sup>44</sup>

Metode ini lebih mendekati kesesuaian dengan topik kajian proposal skripsi ini, yang menitik beratkan kepada kegiatan penelitian di lokasi objek dalam

---

<sup>42</sup> Nusa Putra, *Metode Penelitian*, (Cet. 1; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 75.

<sup>43</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Ilmiah, Suatu Pendekatan Praktek*, (Cet. 9; Jakarta: Rineka Cipta, 1993), 209.

<sup>44</sup> Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Cet. 3; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 2.

melakukan penelitian yang ada, dengan tujuan untuk memperoleh data ilmiah yang bersifat alamiah dan tidak menimbulkan hipotesis yang sifatnya menduga-duga berbagai hal yang menyangkut pelayanan prima pada tenaga kependidikan di SD IT Al-Fahmi Palu.

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di SD IT Al-Fahmi Palu. Alasan penulis menjadikannya sebagai lokasi penelitian karena dari beberapa sekolah yang berada di kota Palu Sulawesi Tengah, penulis menganggap sekolah tersebut menjadi salah satu sekolah yang dapat dijadikan representasi sebagai sekolah yang memiliki pelayanan yang produktif, bertujuan mewujudkan generasi islam yang taqwa, cerdas, berilmu dan berkarakter, sehingga melahirkan peserta didik yang berprestasi dalam dunia pendidikan khususnya pendidikan agama islam.

Diantara keunggulan SD IT Al-Fahmi Palu ialah menerapkan kurikulum terpadu, yaitu memadukan antara pendidikan umum, agama dan keterampilan serta menyelaraskan kurikulum nasional dan Jaringan Sekolah Islam Terpadu (JSIT), SD IT Al-Fahmi Palu juga menerapkan Full Day School selama lima hari (senin-jum'at, pukul 07.00-16.00) dan hari sabtu untuk kegiatan ekstrakurikuler, snack dan makan siang di sekolah dan juga kunjungan sesuai tema belajar MABIT (Malam Bina Iman dan Taqwa) seperti bimbel, Market Day, Hore Ramadhan dan Family Camp.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Nur Rahmi, Guru SDIT Al-Fahmi Palu, *Wawancara*, Ruang Kelas 2 Al-Qalam, 6 September 2019.

Kondisi inilah yang menjadi dasar pertimbangan sehingga penulis memilih lokasi penelitian, selain itu lokasinya sangat mudah dijangkau. Sehingga memudahkan bagi penulis untuk mengumpulkan data sesuai kebutuhan rencana penyusunan proposal. Penulis sangat berharap agar dapat memperoleh nilai tambah dalam melakukan penelitian ini dan sebagai langkah awal bentuk pengabdian dan aplikasi keilmuan selama melakukan studi.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian ini, kehadiran penulis sebagai instrumen penelitian sekaligus sebagai pengumpul data. Oleh karena itu, kehadiran penulis di lokasi dalam usaha melakukan penelitian, penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian bertindak selaku instrumen penelitian sekaligus sebagai pengumpul data, S. Margono mengemukakan bahwa kehadiran Penulis di lokasi selaku instrumen utama adalah sebagai berikut:

Manusia merupakan alat (instrumen) terutama mengumpulkan data. Penelitian kualitatif menghendaki peneliti atau dengan bantuan orang lain sebagai alat utama mengumpulkan data. Hal ini dimaksudkan agar lebih mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada dilapangan.<sup>46</sup>

Penulis dalam mengadakan penelitian di SD IT Al-Fahmi Palu, membawa surat keterangan penelitian dari kampus IAIN PALU yang ditujukan kepada kepala sekolah serta staff tenaga kependidikan yang berkompeten yang akan menjadi

---

<sup>46</sup> S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet. 2; Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 38.

sasaran interview. Surat merupakan surat permohonan izin penulis untuk melakukan penelitian disekolah tersebut.

Dalam melakukan penelitian, penulis bertindak sebagai pengamat yang mengamati segala sesuatu yang terjadi dalam aktifitas pelayanan di sekolah tersebut. Para informan yang diwawancarai (*interview*) akan diupayakan dapat memberikan informasi yang akurat dan valid.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Pada hakekatnya, data bagi seorang penulis adalah sebagai alat atau dasar utama dalam pembuatan keputusan atau pemecahan masalah. Oleh karena itu, data yang diambil harus benar-benar memenuhi kriteria yang dijadikan alat dalam mengambil keputusan. Kriteria data yang lebih, sebagaimana yang dikemukakan oleh J. Supranto dalam buku metode riset aplikasinya dalam pemasaran adalah: “Data yang baik adalah data yang bisa dipercaya kebenarannya (*reliable*), tepat waktu (*up to date*) dan mencakup ruang lingkup yang luas atau bisa memberikan gambaran tentang suatu masalah secara menyeluruh (*comprehensive*)”.<sup>47</sup>

Sedangkan sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data.<sup>48</sup> Pencatatan sumber utama melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. Ketiga diantara yang dominan jelas akan terlihat, bervariasi dari satu waktu kewaktu lainnya dan dari satu situasi kesituasi lainnya.

---

<sup>47</sup> J. Supranto, *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*, (Ed. 3; Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1981), 2.

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&I*, (Cet. 8; Bandung: Alfabeta, 2009), 137.



Menurut Burhan Bungin “ada dua jenis sumber data yang biasanya digunakan dalam penelitian sosial yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder”.<sup>49</sup>

#### 1. Data Primer

Husen Umar mengemukakan pengertian data primer dengan menyatakan bahwa: “Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik individu atau perorangan, seperti hasil wawancara atau hasil penelitian kuesioner yang biasa dilakukan oleh pendidik”.<sup>50</sup>

Data primer yaitu data diperoleh lewat pengamatan langsung dan wawancara melalui narasumber dan atau informasi yang dipilih. Adapun sumber atau informasi penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, serta staff tenaga kependidikan di SD IT Al-Fahmi Palu.

#### 2. Data Sekunder.

Data yang dihimpun selanjutnya adalah data sekunder, untuk lebih memperjelas data sekunder ini, Penulis kembali meneruskan kutipan dari Husen Umar, yakni: Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel atau diagram. data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> Barhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial, Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif*, (Cet. 1; Surabaya: Air langga university press, 2001), 129.

<sup>50</sup> Husen Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Cet. 4; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), 2.

<sup>51</sup> Ibid, 46.

Data sekunder adalah data yang dihimpun dari dokumen resmi sekolah, misalnya laporan rapat, buletin resmi, buku peraturan dan tata tertib. Data jenis ini dihimpun melalui tehnik membaca dan studi dokumentasi, yang menunjukkan gambaran umum SD IT Al-Fahmi Palu. Dalam hal ini penulis menggunakan referensi-referensi yang ada di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu dan perpustakaan daerah Provinsi Sulawesi Tengah serta buku-buku yang berhubungan dengan judul proposal ini.

#### **E. Tehnik Pengumpulan Data**

Selanjutnya, untuk memperoleh data yang objektif. Maka dalam penelitian penulis menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data yang dianggap representatif dalam mendukung terselenggaranya penelitian, antara lain:

##### 1. Interview

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada tehnik wawancara, khususnya wawancara mendalam (*delph interview*). Teknik ini merupakan tehnik pengumpulan data yang khas penelitian kualitatif. Wawancara merupakan salah satu tehnik untuk mengumpulkan data dan informasi, penggunaan tehnik ini dengan alasan peneliti dapat menggali tidak saja pada apa yang diketahui dan dialami subjek, tetapi apa yang tersembunyi jauh dalam diri subjek penelitian, dan apa yang dinyatakan kepada informan bisa hal-hal yang bersifat lintas waktu.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> M. Djuanaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Cet. 1; Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 176-177.

Interview (wawancara) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan terkait.<sup>53</sup> Dengan demikian maka tehnik interview merupakan teknik penulis dalam upaya memperoleh data melalui tanya jawab atau wawancara langsung antara penulis dan informan atas dasar pertanyaan yang telah dibuat dan langsung digunakan untuk mewancarai para informan. Wawancara dengan informan dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang sudah disiapkan tetapi tidak menutup kemungkinan penulis dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan itu agar mendapat informasi yang lengkap tentang pelayanan prima pada tenaga kependidikan di SD IT Al-Fahmi Palu.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam interview alat tulis menulis untuk transkrip wawancara dan alat perekam suara. Kemudian yang akan menjadi informan dalam wawancara ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah dan staff tenaga kependidikan di SD IT Al-Fahmi Palu.

## 2. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan melakukan pengamatan terhadap obyek yang diteliti yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Cholid Narbuko bahwa observasi adalah “Alat pengumpul data yang dilakukan dengan

---

<sup>53</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), 193.

cara mengamati dan mencari secara sistematis”.<sup>54</sup> Penulis telah melakukan observasi di SD IT Al-Fahmi Palu dengan melihat lokasi, kegiatan, fasilitas, pelayanan dan situasi yang ada di sekolah serta melakukan wawancara untuk mengetahui info yang lebih detail tentang sekolah.

### 3. Dokumentasi

Tehnik lain yang dapat digunakan penulis selama mengadakan penelitian untuk memperoleh data di lapangan adalah mengamati dan menghimpun dokumen-dokumen sejarah sekolah, gambaran sekolah, data pegawai, data siswa dan fasilitas SD IT Al-Fahmi Palu. Serta dalam tehnik dokumentasi ini penulis juga menggunakan media sebagai bukti bahwa peneliti melakukan penelitian pada lokasi yang dimaksud.

## **F. *Tehnik Analisis Data***

Setelah jumlah data dan keterangan berhasil dikumpulkan penulis, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis beberapa data yang diperoleh dalam bentuk analisis deskriptif dengan menggunakan beberapa tehnik analisis data, antara lain:

### 1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono “Reduksi Data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.”<sup>55</sup> Penulis merangkum beberapa data yang diperoleh

---

<sup>54</sup> Cholid Narbuko dan Abu Ahmad, *Metodologi Penelitian*, (Cet. 4; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), 70.

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 338.

di lokasi penelitian, kemudian mengambil dari beberapa data tersebut yang di anggap mewakili untuk dimasukkan dalam pembahasan skripsi ini. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

## 2. Penyajian Data

Dalam bukunya Afrizal, “Tahap Penyajian Data adalah sebuah tahap lanjutan analisis data dimana peneliti mengajukan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokan.”<sup>56</sup> Setelah data reduksi, maka selanjutnya adalah mengambil beberapa data dari jumlah keseluruhan data yang tersedia. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, kemudian menyajikan kedalam inti pembahasan yang di jabarkan pada hasil penelitian lapangan.

## 3. Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif yaitu penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Menurut Arifin penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui dua tahap, yakni menyusun kesimpulan pertama dan

---

<sup>56</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 179.

menarik kesimpulan akhir setelah kegiatan pertama selesai. Berpedoman pada pendapat Arifin tersebut, penarikan kesimpulan/verifikasi yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. *Pertama*, menyusun simpulan sementara. Dikatakan sementara karena selama penelitian masih berlangsung, akan diperoleh data tambahan, maka perlu dilakukan verifikasi data, yaitu dengan cara mempelajari data-data yang ada dan melakukan diskusi dengan teman sejawat dengan tujuan agar data yang diperoleh lebih tepat dan objektif.
- b. *Kedua*, menarik kesimpulan akhir setelah kegiatan pertama selesai. Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pertanyaan responden dengan makna yang terkandung dalam masalah penelitian secara konseptual.<sup>57</sup>

#### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian kualitatif yang dibutuhkan untuk mendapatkan validitas dan tingkat kredibilitas data yang diperoleh. Dalam penelitian ini penulis mengecek keabsahan data dengan menggunakan metode (triangulasi data). Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu, tehnik nya dengan

---

<sup>57</sup> Ibrahim Bafadal, *Tehnik Analisis Data Penelitian Kualitatif, (dalam Metodologi Penelitian Kualitatif: Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Malang: Unisma, tt), 173.

pemeriksaan sumber data lainnya.<sup>58</sup> Ada tiga macam triangulasi yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

a. Triangulasi dengan Sumber

Membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan : (1) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, (2) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, (3) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, (4) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

b. Triangulasi dengan Metode

Terdapat tiga strategi, yaitu : (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, (2) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (3) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Dengan jalan memanfaatkan peneliti untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

c. Triangulasi dengan Teori

---

<sup>58</sup> Nurul Zuhriyah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 24.

Menurut Patton, berdasarkan anggapan bahwa fakta dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori, hal ini dinamakan penjelasan pembandingan (*rival explanation*). Jika analisis telah menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, maka penting sekali untuk mencari tema atau penjelasan pembandingan atau penyaing. Melaporkan hasil penelitian disertai penjelasan sebagaimana yang dikemukakan jelas akan menimbulkan derajat kepercayaan data yang diperoleh.<sup>59</sup>

Pengecekan keabsahan data juga dimaksudkan agar tidak terjadi keraguan terhadap data yang diperoleh baik itu dari penulis sendiri maupun para pembaca sehingga dikemudian hari nantinya tidak ada yang dirugikan terutama penulis yang telah mencurahkan segenap tenaganya dalam penyusunan karya ilmiah ini. Pengecekan keabsahan data diterapkan dalam penelitian ini agar data yang diperoleh dapat terjamin validitasnya dan kredibilitasnya. Dalam hal ini penulis mengadakan peninjauan kembali, apakah fakta sebagai analisis dari seluruh data yang diperoleh memang benar-benar dan terjadi disuatu lokasi tempat diadakannya penelitian, yaitu di SD IT Al-Fahmi Palu.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Gambaran Umum SD IT Al-Fahmi Palu**

#### **1. Sejarah berdirinya Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu**

---

<sup>59</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. 31; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 331-332.



Sekolah Dasar Islam Terpadu (SD IT) Al-Fahmi Palu, adalah suatu lembaga Pendidikan dasar yang menyelenggarakan program pendidikan enam tahun berdasarkan kurikulum nasional yang diperkaya dengan sistem pendekatan islami pengintegrasian antara pendidikan agama dan pendidikan umum, antar sekolah, orang tua dan masyarakat dengan memaksimalkan bagian kognitif, efektif, dan psikomotorik dengan harapan peserta didik menjadi manusia yang cerdas, berwawasan luas, kreatif dan bersikap positif. Sekolah Dasar Islam Terpadu merupakan satuan pendidikan Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi, di bangun karena berdasarkan adanya keprihatinan dari pihak yayasan terhadap pendidikan dan atas kepedulian masyarakat terhadap tingkat pendidikan. Yang sebagai kepala sekolahnya adalah ibu Rahmawati Ottoluwa, S.Sos dan ketua yayasannya adalah bapak Drs. Mahmud Yunus, yang didirikan pada tahun 2005 tersebut.

Dalam mengikuti perkembangan Sekolah Dasar Islam Terpadu (SD IT) Al-Fahmi Palu memiliki kemajuan yang sangat pesat dengan ditunjang dengan tenaga pengajar yang professional, serta memiliki lulusan yang berkualitas. Berdasarkan visi dan misinya bermaksud memajukan pendidikan di daerah Sulawesi Tengah khususnya untuk tingkat Sekolah Dasar dengan aklak dan intelektual berdasarkan kurikulum nasional yang di perkaya dengan sistem pendekatan islami pengintegrasian antara pendidikan agama dan pendidikan umum. Dengan akreditasi B akan semakin memacu Sekolah Dasar Islam Terpadu (SD IT) Al-Fahmi Palu melaksanakan Visi dan Misinya.

Sekolah Dasar Islam Terpadu (SD IT) Al Fahmi adalah lembaga Pendidikan Islam dibawah naungan Yayasan Pendidikan Al Fahmi, yang muncul sebagai

alternatif solusi dari keresahan dan kesangsian sebagian masyarakat Islam tentang kualitas pendidikan yang masih kurang memperhatikan nilai- nilai Islam. Maka para pendiri sekolah ini telah berkomitmen untuk membangun sebuah institusi pendidikan yang berfokus pada sentuhan sisi intelektualitas dan sisi emosional serta spritual sang siswa. Hal yang dapat disumbangkan dalam dunia pendidikan untuk menciptakan manusia paripurna adalah dengan menghadirkan konsep pendidikan yang integral, yang tidak hanya menyentuh akal tetapi juga menyentuh jiwa.

Sekolah dasar Islam Terpadu Al-Fahmi merupakan sekolah yang memadukan konsep pendidikan nasional plus dengan konsep Islam yang sempurna. SD IT Al-Fahmi lahir untuk perbaikan mutu pendidikan dengan tidak hanya memperhatikan kecerdasan akademik siswa tetapi mengedepankan keterpaduan kecerdasan IQ, EQ, dan SQ, cara belajar yang aktif, dan menyenangkan. Menjaga profesionalitas guru dan pelayanan mutu pendidikan. Berkiblat pada sosok mulia yaitu Rosulullah SAW, SD IT Al-Fahmi diharapkan mencetak generasi bangsa yang tangguh menghadapi tantangan masa depan, dengan bekal pembelajaran selama 6 tahun.<sup>60</sup>

## **2. Keadaan Kepala Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu**

### **TABEL I**

#### **KEADAAN KEPALA SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU AL-FAHMI PALU**

---

<sup>60</sup> Nurnaningsi, Staf Tata Usaha, Dokumen Sejarah Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi, 18 Oktober 2019.

<b>NO</b>	<b>NAMA PIMPINAN</b>	<b>PERIODE</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	Gita Susilawati	2005 – 2006	Pindah
2.	Rosilini Hudu S.Pd	2006 – 2010	Pindah
3.	Rahmawati Ottoluwa S.Sos	2010 - Hingga Sekarang	Menjabat

**Sumber Data: Dokumen Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu  
Oktober 2019**

Dengan adanya tabel Kepala Sekolah di atas maka dapat dipahami bahwa di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu terdapat dua kepala sekolah yang pernah menjabat sebelumnya yakni Ibu Gita Susilawati dan Ibu Rosilini Hudu S.Pd dan dilanjutkan dengan Rahmawati Ottoluwa S.Sos hingga sekarang.

**3. Visi, Misi dan Tujuan Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu**

Dalam meningkatkan kualitas pendidikan suatu lembaga pendidikan harus memiliki tujuan dan target pencapaian yang dituangkan dalam Visi, Misi dan Tujuan Sekolah, adapun Visi, Misi dan Tujuan SD IT Al-Fahmi Palu adalah sebagai berikut:

*1. Visi*

Generasi cerdas berakhlak Qur’ani, unggul dibidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

*2. Misi*

- a. Menumbuhkan minat belajar yang tinggi agar berwawasan luas dan berilmu pengetahuan yang seimbang antara pengetahuan umum dan agama.

- b. Membentuk pribadi santri yang mampu baca tulis Al Qur'an dengan baik serta berakhlak karimah sehingga menjadi contoh teladan ditengah-tengah keluarga, teman dan masyarakat.
- c. Membentuk santri yang memiliki prestasi akademik dan non akademik yang berorientasi pada kecakapan hidup serta memiliki daya saing yang akademik untuk memasuki lembaga pendidikan yang terbaik.

### 3. Tujuan

- a. Mencetak generasi bangsa yang tangguh dan bermanfaat bagi kehidupan agama, bangsa dan Negara.
- b. Membantu ummat Islam dalam meningkatkan kualitas pendidikan.
- c. Meningkatkan pemahaman ummat Islam terhadap agamanya.
- d. Meningkatkan syiar Islam.
- e. Ikut berperan serta bersama pemerintah dan komponen bangsa yang lain untuk meningkatkan mutu pendidikan.<sup>61</sup>

### 4. Data Pegawai Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu

Jumlah keseluruhan pegawai di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu pada saat penelitian ini dilaksanakan adalah 108 pegawai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### TABEL II

#### DATA PEGAWAI SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU AL-FAHMI PALU

---

<sup>61</sup> Nurnaningsi, Staf Tata Usaha, Dokumen Visi/Misi dan Tujuan Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi, 18 Oktober 2019.

<b>NO</b>	<b>NAMA/NIP</b>	<b>L/P</b>	<b>JABATAN</b>	<b>MATA PELAJARAN</b>
1	Roslini Hudu, S.Pd	P	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 4
2	Wildaeni R. Abidin, S.Psi	P	Guru BK	Guru BK
3	Nurdiana,SE	P	ADM	-
4	Ikhsan,S.Pd	L	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 4
5	Martina, S.Pd.I	P	Guru Kelas Bawah	Guru Kelas 1
6	Wiwid Anggara Ningsih, S.Pd	P	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 4
7	Rahmawati Ottoluwa,S.Sos	P	Kepsek	-
8	Ajiz	L	Penjaga Sekolah	-
9	Wahida S. Badji, S.Ag	P	Guru Kelas Bawah	Guru Kelas 3
10	Mirna Dewi, S.Pd	P	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 5
11	Hilda Nderu,S.Pd	P	Guru Kelas Bawah	Guru Kelas 2
12	Nurnaningsih, A.Md.MI	P	ADM	-
13	Yudi Haryudi	L	Penjaga Sekolah	-
14	Gunawan Setiawan	L	Penjaga Sekolah	-
15	Moh Tofan	L	Penjaga Sekolah	-
16	Ali Imran,S.Pd.I	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
17	Zullaeha, S.Pd.I	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
18	Nurmayani, S.Si	P	Staf Administrasi	-
19	St.Musrifah, S.Pd	P	Guru PAI	Guru PAI
20	Virkawati, S.Pd	P	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 3
21	Magfirah, S.Pd.I	P	Guru Bhs. Arab	Guru Qur'an
22	Julaeha, S.Pd	P	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 6
23	Sari Wahyuni, S.Pd., M.Pd	p	SBK & Bhs. Inggris	SBK & Bhs. Inggris
24	Wiwin Sawiah, A.Ma.Pd	P	Guru Kelas Bawah	Guru Kelas 2
25	Sri Afrina, S.Pd	P	Guru Penjas	Penjasorkes
26	Herman Aman, S.Pd	L	Guru Penjas	Penjasorkes
27	Fitriani, S.Pd	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
28	Atmo, S. Pd	L	Guru Penjas	Penjasorkes
29	Arni Masita, S.Pd	P	Guru Kelas Bawah	Guru Kelas 3

30	Nur Rahmi, S.Pd	P	Guru Kelas Bawah	Guru Kelas 2
31	Tasbhi Agung Kurniawan, S.Pd	L	Guru Penjas	Penjasorkes
32	Ramayanti, SE	P	Pegawai Perpus	-
33	Reny Widiastuti	P	Pegawai Koprasi	-
34	Annuman, SH	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
35	Dini Novita Has Izrail, S.Pd	P	Guru Kelas Bawah	Guru Kelas 1
36	Dino	L	penjaga sekolah	-
37	Ahmad Aco	L	ADM	-
38	Fardiansyah, S.Pd.I	L	Guru PAI	PAI
39	Kurniati, S.Kom	P	Guru TIK	TIK
40	Riswanto	L	penjaga sekolah	-
41	Ahyar, S.Pd.I	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
42	Azmirahara, S.Pd.I	p	Guru Bhs. Arab	Arabic
43	Moh. Zulfikar Syam, S.Pd.I	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
44	Masyitha Syam, S.Pd.I	P	Guru Bhs. Arab	Arabic
45	Aman Nurkholis, S.Hi	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
46	Moh. Mukti Ali, S.Ud	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
47	Harisa, S.Pd	P	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 4
48	Moh. Idin	L	penjaga sekolah	-
49	Afrida	P	Peg. Kebersihan	-
50	Zulfiah. S.Kom	P	ADM	-
51	Asrikin	L	penjaga sekolah	-
52	Miftahul Jannah, S.Kep	P	Peg. UKS	-
53	Nilda, S.Pd	P	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 5
54	Widiastuti, SE	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
55	Sofyan	L	penjaga sekolah	-
56	Ersa Ishak, S.Pd	P	Guru Kelas	Guru Kelas 3
57	Moh. Zuchri Fachri Amd. Kep	L	Peg. UKS	-
58	Fitri Maisaroh, S.Pd	P	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 6
59	Nur Alam, S.Pd.I	L	Guru Bhs. Arab	Guru Bhs. Arab
60	Ramadhan, S.Sos	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
61	Habil	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
62	Misrayanti, S.Pd	P	Guru Qur'an	Guru Kelas 5
63	Muhamad Indrid, S.Pd	L	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 4
64	Akmal, S.Pd	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
65	Irmawati	P	Peg. Kebersihan	-

66	Kaharuddin, S.H	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
67	Ifhadalna, S.Pd	P	Guru Kelas Bawah	Guru Kelas 6
68	Dian Wahyuni, S.Si	P	ADM	-
69	Fahrul	L	Peg. Kebersihan	-
70	Fitri Rahmadhani, S. Ak	P	Guru Kelas 1	Guru Kelas 1
71	Rahman, S.Pd	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
72	Megawati, S.Pd.I	P	Guru PAI	PAI & Arabic
73	Aulia Dyah Sayekti, S.Ak	P	ADM	-
74	Eka Sandra Aprilia, S.Pd	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
75	Dato Sugiarto, S.Pd	L	Guru Kelas Atas	Guru Kelas 5
76	Susilawati, S.Pd	P	Guru Kelas 1	Guru Keas 1
77	Sri Sulastri	P	Peg. Kebersihan	-
78	Masriani, S.Pd.I	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
79	Trisnawati, S.Pd	P	Guru Pjok	Guru PJOK
80	Fitri, S.Pd	P	Guru Kelas 2	Guru Kelas 2
81	Hariyati	P	Kebersihan	-
82	Nurdin, S.Pd	L	Guru Bhs. Inggris	Guru Bhs. Inggris
83	Mi' Rad Pidul, S.Pd	P	Guru Matematika	Guru Mate
84	Irma Palangi, S.Pd	P	Guru BK	Guru BK
85	Ratnasari, S.Pd	P	Guru Kelas 5	Guru Kelas 5
86	I Manneng, S.Pd.I	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
87	Isram Tandolaba, S.Pd.I	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
88	Dini Septianingrum, S.H	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
89	Fatima, S.S.M.Pd	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
90	Haerul Zaenal Abidin, S.Pd	L	Guru Qur'an	Guru Qur'an
91	Apriani Rukiah, S.Pd	P	Staf ADM	-
92	Suartin	P	Kebersihan	-
93	Magfirah Hamka, S.Pd	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
94	Reski Amalia, S.Pd	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
95	Wahyuni, s.Pd	P	Guru Kelas 6	Guru Kelas 6
96	Ade Mahmudah, S.Si	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
97	Ni Hayah, S.Pd	P	Guru Kelas 6	Guru Kelas 6
98	Dini Tiara Tajriani, S.E.Sy	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
99	Ma'rifa, S.Pd	P	Guru Qur'an	Guru Qur'an
100	Riswandi, S. Mat	L	Guru Praktek Ibadah	Guru Praktek Ibadah
101	Alwasia, S.Pd	P	Guru Kelas 1	Guru Kelas 1
102	Susianti, S.Pd	P	-	-
103	Dian Hasmawati, S.Pd.I	P	Guru Kelas 2	Guru Kelas 2

104	Sabilul Muhtadin, S.Pd	L	Guru PAI	Guru PAI
105	Sukarianti, S.Pd	P	Guru Kelas 1	Guru Kelas 1
106	Ratih Dwi Istirahayu, S.Pd	P	Guru Matematika	Guru Matematika
107	Latifah, S.Pd	P	Guru Qur'an, Bhs Arab & PAI	Guru Qur'an, Bhs Arab & PAI
108	Asmarita, S.Pd	P	Guru Kelas 3	Guru Kelas

**Sumber Data: Dokumen Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu  
Oktober 2019**

### 5. Keadaan Jumlah Peserta Didik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu

Jumlah keseluruhan siswa di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu pada saat penelitian ini dilaksanakan adalah 794 peserta didik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**TABEL III  
KEADAAN JUMLAH PESERTA DIDIK SEKOLAH DASAR ISLAM  
TERPADU AL-FAHMI PALU**

NO	KELAS	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	Kelas I	88	62	150
2	Kelas II	61	71	132
3	Kelas III	63	62	125
4	Kelas IV	77	54	131
5	Kelas V	71	65	136
6	Kelas VI	65	55	120
<b>JUMLAH</b>		<b>425</b>	<b>369</b>	<b>794</b>

**Sumber Data: Dokumen Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu  
Oktober 2019**



Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah peserta didik perkelas berkisar 60-80 orang. Dari keseluruhan siswa, jumlah siswa laki-laki dan siswa perempuan setara. Jumlah kelas sebanyak 6 kelas, di mana kelas I berjumlah 150 orang, kelas II berjumlah 132 orang, kelas III berjumlah 125 orang, kelas IV berjumlah 131 orang, kelas V berjumlah 136 orang, dan kelas VI berjumlah 120 orang. Jumlah keseluruhan peserta didik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu berjumlah 794 peserta didik.

#### **6. Keadaan Fasilitas Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu**

Fasilitas belajar merupakan sarana dan prasarana pembelajaran. Prasarana meliputi gedung sekolah, ruang belajar, lapangan olahraga, ruang ibadah, ruang kesenian dan peralatan olah raga. Berikut adalah tabel fasilitas sarana prasarana Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu:

**TABEL IV**

**KEADAAN FASILITAS SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU AL-FAHMI PALU**

<b>FASILITAS SEKOLAH</b>			
<b>NO</b>	<b>SARANA</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Gedung Olahraga	1	Baik
2	Masjid	1	Baik
3	Dapur Makan	1	Baik
4	Perpustakaan	1	Baik
5	Ruang Kelas	31	Baik
6	Gudang	1	Baik

7	Tempat Parkiran	1	Baik
8	Ruang UKS	2	Baik
9	Lapangan Olahraga	1	Baik
10	Koperasi	1	Baik
11	Ruang Computer	1	Baik
12	Ruang Guru	2	Baik
13	Ruang Kepala Sekolah	1	Baik
14	Ruang Tata Usaha	1	Baik
15	Ruang Bendahara	1	Baik
16	Tempat Security	2	Baik
17	Halaman Sekolah	1	Baik
18	WC Peserta Didik	16	Baik
19	WC Guru	4	Baik
	<b>PRASARANA SEKOLAH</b>		
1	Meja dan Kursi Guru	31	Baik
2	Meja dan Kursi Peserta Didik	794	Baik
3	Papan Tulis	31	Baik
4	Computer	8	Baik
5	Sound	62	Baik
6	AC	2	Baik
7	Kipas Angin	62	Baik
8	Tempat Sepatu	31	Baik

9	Dispenser	31	Baik
---	-----------	----	------

**Sumber Data: Dokumen Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu  
Oktober 2019**

Fasilitas belajar peserta didik Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu dapat memberikan pelayanan yang baik mulai dari kultur sekolah yang memadai (bersih, bebas asap rokok, bebas kekerasan, rindang), penyediaan ruang kelas, perpustakaan, gedung olahraga, lahan parkir, ruang UKS, masjid, lapangan olahraga dan fasilitas-fasilitas yang lain. Pada fasilitas ruang belajar tersedia 2 kipas angin, AC, 2 sound, dispenser, papan tulis, infokus, tempat sepatu dan media pembelajaran yang lain.

**B. Bentuk Pelayanan Prima Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu**

Dalam bab ini penulis akan membahas pengelolaan dan analisis data yang telah di peroleh dari hasil penelitian yang dilakukan. Dimana data tersebut penulis dapatkan melalui metode interview sebagai metode pokok guna mendapatkan suatu keputusan yang objektif dan dapat berfungsi sebagai fakta. Disamping itu juga penulis menggunakan metode observasi dan wawancara.

Pelayanan prima atau dalam bahasa Inggris "excellent service" yang secara bahasa berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau standart pelayanan yang dimiliki oleh sebuah instansi/lembaga. Jika pelayanan prima dikaitkan dengan pelayanan pembelajaran, berarti pemberian pelayanan prima kepada peserta didik merupakan perwujudan dari kewajiban lembaga pendidikan terhadap siswanya. Terutama dari pelayanan pembelajaran baik dari pendidik

maupun dari tenaga kependidikan sekolah dan seluruh civitas akademika sekolah yang ada.<sup>62</sup>

Dalam sebuah perusahaan dan lembaga memiliki model atau ciri-ciri untuk memberikan suatu pelayanan yang baik atau pelayanan prima (*Service Excellence*). Berikut ini beberapa ciri pelayanan prima atau baik untuk diikuti oleh suatu perusahaan dan lembaga yang bertugas melayani pelanggan/nasabah.

#### 1. *Tersedianya Karyawan Yang Baik*

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan. Hal ini terlihat pada strategi tenaga pengajar dalam melayani peserta didik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, Ifadhalna selaku guru sekolah mengungkapkan bahwa:

Guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi sangat peduli dan memperhatikan seluruh peserta didik yang ada di sekolah, dikarenakan kami paham dengan nilai-nilai yang islami sebagai karakter sekolah. Setiap paginya menanamkan budaya salam kepada sesama guru dan peserta didik, melaksanakan shalat dhuha berjama'ah di masjid sekolah sebelum memulai proses belajar mengajar dan setiap harinya para guru rutin menghafalkan al-qur'an dan muroja'ah sesuai dengan program baru tahun 2019. Disamping untuk beramal, agenda tersebut diterapkan agar peserta didik termotivasi untuk menghafalkan al-qur'an.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Nurul Yaqien, *Urgensi*.

<sup>63</sup> Ifadhalna, Guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.

Tenaga pengajar Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi sangat menanamkan nilai-nilai kredibilitas dan kesopanan *assurance* terhadap peserta didik, dikarenakan aspek tersebut memiliki nilai-nilai islami sebagaimana apa yang menjadi visi, misi dan tujuan Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.

## 2. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan dan lembaga.

Guru yang berkompeten berperan penting dalam upaya membuat metode pembelajaran yang efektif, dimana metode pembelajaran yang efektif tersebut dapat membuat siswa lebih mudah dalam menerima materi pelajaran yang disampaikan oleh guru. Metode pembelajaran akan lebih efektif ketika didukung dengan fasilitas dan kenyamanan yang diciptakan oleh guru dengan salah satunya memberikan perlakuan adil pada setiap peserta didik. Sebagaimana yang dituturkan oleh Nihayah yaitu:

Fasilitas yang diberikan sekolah sangat membantu proses belajar mengajar di kelas dengan adanya media pembelajaran yang memadai, seperti tersedianya meja dan kursi, 2 kipas angin, AC untuk kelas unggulan, snack setiap paginya, catering makan siang, 2 sound untuk setiap kelas yang digunakan untuk memperkuat hafalan murottal qur'an, papan tulis, alat peraga di perpustakaan, infokus, tempat sepatu dan dispenser disetiap ruang kelas. Jika terdapat fasilitas-fasilitas kelas yang rusak dan tidak layak pakai sekolah segera menanggapi dan menangani hal tersebut.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Nihayah, Guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.

Rasa aman dan nyaman membantu peserta didik untuk konsentrasi saat menerima pelajaran sehingga materi pelajaran yang diberikan oleh guru dapat diterima dengan baik.

### 3. *Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai.*

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

Dalam lingkungan sekolah, hubungan antar pribadi yang baik, baik antar siswa dengan guru atau siswa dengan siswa mendukung terlaksananya proses pembelajaran yang efektif. Tidak hanya itu, pemahaman terhadap kebutuhan peserta didik dan terpeliharanya jalinan komunikasi antar siswa dengan sekolah juga mendukung kelancaran proses belajar mengajar. Tenaga pengajar Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu memiliki rasa tanggung jawab terhadap setiap peserta didik, dikarenakan mereka paham tentang konsep agama islam yang mengajarkan akan hal itu. Ifadhalna selaku guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi mengungkapkan bahwa:

Tenaga Pengajar Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi mempunyai agenda keagamaan yang rutin yakni program Tahsin dan Tarbiyah, dimana program tersebut diterapkan agar para guru terbiasa dengan membaca dan menghafalkan al-qur'an. Tarbiyah mengajarkan guru-guru akan nilai-nilai kedisiplinan, tata krama dan bertanggung jawab terhadap sesama guru dan peserta didik.<sup>65</sup>

Dengan adanya program Tarbiyah Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu pada setiap tenaga pengajar membuat mereka akan paham terhadap nilai-nilai

---

<sup>65</sup> Ifadhalna, Guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.

amanah dan tanggung jawab, sebagaimana konsep agama islam yang menjadi tujuan sekolah mengajarkan akan hal tersebut.

#### 4. *Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.*

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

Aspek ini di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi menunjuk pada kemampuan sekolah memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat tanggap, akurat dan memuaskan. Setiap terdapat fasilitas-fasilitas sekolah yang rusak dan tidak layak pakai pihak sekolah menanggapi dan menangani hal tersebut, sebagaimana ungkapan Nihayah selaku guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu. Aspek *reliability* juga bisa dikaitkan dengan kedisiplinan para staf dan keakuratan materi pembelajaran yang diberikan oleh staf pengajar di sekolah. Ihsanul Fuad selaku siswa kelas 6 mengungkapkan bahwa:

Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi memberikan pelayanan yang baik kepada kami, yaitu dengan adanya fasilitas-fasilitas sekolah, media pembelajaran dan suasana kelas yang memadai. Disamping itu, proses pembelajaran diberikan dengan sangat ramah dan baik oleh tenaga pengajar di sekolah dengan menerapkan konsep dan nilai-nilai keislaman, dimana setiap harinya kami memulai proses belajar mengajar diawali dengan berwudhu dan shalat dhuha berjama'ah di masjid sekolah kemudian memulai pelajaran dengan membaca doa dan mengakhirinya dengan doa kafaratul majlis.<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> Ihsanul Fuad, Siswa Kelas VI Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.

Kompetensi para staf terutama staf pengajar yang dijadikan indikator dari segi pelayanan *reliability* Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi direspon dengan baik oleh peserta didik.

#### 5. *Mampu berkomunikasi*

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

Salah satu kompetensi yang dimiliki tenaga pengajar Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu adalah kompetensi sosial, yakni kemampuan mengelola hubungan kemasyarakatan yang membutuhkan berbagai keterampilan, kecakapan dan kapasitas dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dalam hubungan antar pribadi. Ifadhalna selaku guru sekolah mengungkapkan bahwa:

Pihak sekolah membuat grup whatsapp guru bersama orang tua peserta didik agar terjalinnya silaturahmi yang baik antar sesama tenaga kependidikan dan orang tua murid. Grup tersebut juga dibuat agar tenaga pengajar juga paham terhadap keluhan dan keinginan yang diinginkan oleh peserta didik. Bukan hanya itu, sekolah menyediakan catering kepada peserta didik dan sangat memperhatikan kebersihan makanan yang diberikan. Agenda pekanan di hari sabtu mengajak setiap dua kelas Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi untuk pergi berenang, lokasi yang menjadi agenda rutin ini diadakan di metro palu.<sup>67</sup>

Kompetensi sosial bagi guru bisa dirasakan dalam banyak konteks sosial. Salah satunya ialah masyarakat dan orang tua peserta didik yang sangat berpengaruh dalam proses pemajuan sekolah.

---

<sup>67</sup> Ifadhalna, Guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.



## 6. *Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik*

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

Indikator dari aspek ini ditunjukkan dengan kesediaan sekolah mendengar dan menanggapi keluhan peserta didik, kecepatan menangani masalah, metode pembelajaran dan pelayanan yang mudah diperoleh. Kepuasan siswa terhadap aspek ini menunjukkan bahwa peserta didik Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu selalu terbuka dan mau menanggapi keluhan-keluhan para peserta didiknya dan sekaligus membantu dengan segera menangani masalah-masalah yang dihadapi peserta didik tersebut. Selain itu harapan peserta didik terhadap metode pembelajaran yang diberikan oleh guru juga telah terpenuhi. Nurnaningsi selaku staf tata usaha Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu mengungkapkan bahwa:

Guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi menerapkan konsep kedisiplinan dengan datang setiap harinya 06.55 sebelum peserta didik datang ke sekolah, seluruh guru dan staf menghafal dan muroja'ah qur'an disetiap paginya, rapat diikuti oleh semua pegawai dan tenaga pengajar dan setiap tamu yang datang ke sekolah segera dilayani dengan baik.<sup>68</sup>

Hal tersebut memang terus diupayakan oleh pihak sekolah yaitu dengan cara diantaranya staf pengajar berusaha mengenali setiap siswanya, memberikan pelayanan yang ramah kepada peserta didik, dan berusaha memahami harapan peserta didik. Perhatian dan pemahaman dari pihak sekolah yang diterima oleh

---

<sup>68</sup> Nurnaningsi, Staf Tata Usaha Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.

peserta didik dapat memberikan rasa nyaman dan aman berada di lingkungan sekolah. Hal ini merupakan modal utama yang sangat mendukung motivasi belajar siswa di sekolah.

#### *7. Berusaha memahami kebutuhan nasabah*

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

Hal tersebut merupakan cerminan dari aspek *emphaty*, yakni salah satu aspek pelayanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu yang juga memberikan kepuasan pada peserta didik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu. Aspek *emphaty* yang dinyatakan dalam item hasil wawancara menunjukkan bahwa hubungan antara siswa dengan para staf terutama staf pengajar yang memberikan pelayanan pendidikan secara langsung kepada peserta didik terjalin dengan baik. Nur Anisa siswi kelas 6 Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu mengungkapkan bahwa:

Kami sangat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi, yaitu dengan adanya sarana prasarana sekolah yang memenuhi kebutuhan kami seperti koperasi sekolah, gedung olahraga, perpustakaan, fasilitas-fasilitas kelas dan lain sebagainya. Sekolah menyediakan makanan setiap harinya pada kami dan guru melarang kami untuk membawa uang jajan. Walaupun waktu kami hampir seharian di sekolah tetapi guru-guru mengajarkan kami untuk mandiri dan berakhlak

yang baik. Guru menjadikan kami sebagai sahabat disaat bermain dan menjadi orang tua dan pendidik saat kegiatan belajar mengajar.<sup>69</sup>

Aspek ini menunjuk pada kemauan atau kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan yang baik. Evaluasi yang terus dilakukan para staf Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu terhadap indikator dari aspek ini juga menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan peserta didik dengan kinerja yang diberikan sekolah. Hal ini berarti pula bahwa peserta didik merasa puas terhadap pelayanan pendidikan yang menyangkut aspek *responsiveness*.

Artinya bahwa harapan peserta didik untuk mendapatkan pengajaran yang berkompeten telah terpenuhi. Disamping itu, berdasarkan pengamatan terhadap aspek ini menunjukkan bahwa para staf terutama staf pengajar telah memberikan kenyamanan dan rasa aman terhadap peserta didik selama proses pembelajaran dan para pengajar juga memberikan perlakuan yang baik terhadap para peserta didik.

### ***C. Hasil dari Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu***

Peneliti menyadari bahwa pelayanan pendidikan yang baik turut turut berpengaruh dalam keberhasilan suatu penyelenggaraan pendidikan. Untuk itu, pelayanan akademik harus ditingkatkan mutu kinerjanya dalam melayani pendidik.

Pelayanan Pendidikan di Sekolah Dasar IT Al-Fahmi mempunyai pelayanan yang sangat baik, mulai dari kedisiplinannya, sopan santun, budaya memberikan

---

<sup>69</sup> Nur Anisa, Siswi Kelas VI Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.

salam, menghormati guru-guru dan lain-lain, yang diarahkan dan diajarkan kepada siswa untuk di terapkan. Tentu saja bukan hal yang mudah mengarahkan siswa untuk tertib dan disiplin, oleh karenanya banyak strategi dan konsep yang dibuat oleh sekolah, dan salah satunya ialah tenaga kependidikan membuat sekolah bukan hanya sebagai tempat belajar dan mendidik, akan tetapi membuat sekolah sebagai tempat bermain siswa, tempat bersenang-senang bagi siswa, hobi siswa dan membuat sekolah sebagai tempat mengembangkan potensi, bakat dan keahlian yang dimiliki oleh siswa. Sehingga dengan konsep sekolah yang demikian membuat siswa-siswi betah terhadap sekolah. Dan inilah inti dari pelayanan, agar bagaimana pihak yang dilayani merasakan kenyamanan dan keamanan.

Belajar bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan, sikap, kecakapan dan keterampilan, setelah dilakukan maka akan mendapatkan hasil yang ingin dicapai. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, hasil diartikan sebagai suatu yang diadakan oleh usaha-usaha. Selanjutnya hasil belajar merupakan suatu ukuran berhasil atau tidak seorang siswa dalam proses belajar mengajar. Hasil belajar yang dicapai oleh seseorang dapat menjadi indikator tentang batas kemampuan, kesanggupan, penguasaan seseorang tentang pengetahuan keterampilan dan sikap atau nilai yang dimiliki orang tua dalam pelajaran. Dalam kaitannya dengan usaha belajar, hasil belajar ditunjukkan oleh tingkat penguasaan yang dicapai siswa terhadap materi yang diajarkan setelah kegiatan belajar mengajar berlangsung dalam kurung waktu tertentu.

Hasil belajar adalah kemampuan-kemampuan yang dimiliki siswa setelah menerima pengalaman belajar-belajarnya. Setelah mengalami proses belajar

mengajar, maka diharapkan terjadi suatu perubahan dari pelajar, baik perubahan pengetahuan, keterampilan maupun sikap. Perubahan tidak langsung, inilah yang disebut hasil belajar. Hasil belajar merupakan cerminan dari tingkat penguasaan dan keterampilan pembelajar.

Hasil yang dicapai oleh siswa merupakan gambaran keberhasilan dalam proses belajar mengajar. Keberhasilan dalam belajar merupakan sesuatu yang menjadi visi, misi dan tujuan sekolah, dan hal itu terlihat pada prestasi-prestasi yang diraih oleh peserta didik Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi. Diantara prestasi-prestasi yang telah diraih Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu sebagai berikut:

**TABEL V**  
**DAFTAR PRESTASI PESERTA DIDIK SEKOLAH DASAR ISLAM**  
**TERPADU AL-FAHMI PALU**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JUARA</b>	<b>KEGIATAN</b>	<b>TINGKAT</b>
1	Rizal Adi Nugraha	1	Lomba OPTIKA	Kategori SD
2	Afrah Anindita	2	Lomba OPTIKA	Kategori SD
3	Muhammad Hilmi	3	Lomba OPTIKA	Kategori SD
5	Ahmad Nafis	1	Lomba Kaligrafi	Kategori SD
6	SD IT Al-Fahmi Team	3	Footsall	Kategori SD
7	Azka Umayma	2	Karya Tulis Sains	SD Kota Palu
8	Muhammad Syahrir	3	Karya Tulis Sains	SD Kota Palu
10	Vito Hawal Fauzan	1	Lomba Memanah	Kategori SD
11	Rizal Adi Nugraha	1	Lomba MTK	Kategori SD

12	Afrah Anindita	2	Lomba MTK	Kategori SD
13	Muhammad Hilmi	3	Lomba MTK	Kategori SD

**Sumber Data: Dokumen Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu  
Oktober 2019**

Dengan adanya daftar prestasi diatas maka dapat dipahami bahwa di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu memiliki peserta didik yang mendapatkan juara 3 di pertandingan futsal, juara 1 lomba kaligrafi, juara 1, 2 dan 3 lomba olimpiade matematika ipa, juara 2 dan 3 lomba karya tulis sains, juara 1 lomba memanah dan juara 1, 2 dan 3 lomba matematika. Peserta didik SD IT Al-Fahmi juga berhasil menjadi pemain terbaik lomba Futsal yang diadakan SD Gamaliel dan juara terbaik Wilayah 11 olimpiade matematika tingkat madrasah dan SI seindonesia.<sup>70</sup>

Prestasi lain yang dimiliki Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi ialah seluruh peserta didik kelas 6 yang mampu untuk menghafalkan al-qur'an. Ifadhalna selaku guru kelas 6 mengungkapkan sebagai berikut:

Aktivitas menghafal al-qur'an adalah sebuah program aktif yang menjaga dan melestarikan al-qur'an dengan sungguh-sungguh bagi peserta didik dan seluruh tenaga pengajar di SD IT Al-Fahmi Palu.<sup>71</sup>

Bukanlah hal yang mudah bagi peserta didik untuk menghafalkan al-qur'an di usia seperti itu, ditambah lagi dengan banyaknya mata pelajaran yang ada di sekolah itu sendiri. Pelayanan yang ada di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi

---

<sup>70</sup> Nurnaningsi, Staf Tata Usaha Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.

<sup>71</sup> Ifadhalna, Guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.

membuat peserta didik berhasil menghafalkan al-qur'an sebagaimana program yang diterapkan oleh sekolah. Berikut ini tabel jumlah hafalan Qur'an peserta didik kelas 6 SD IT Al-Fahmi Palu:

**TABEL VI**

**JUMLAH HAFALAN QUR'AN PESERTA DIDIK KELAS VI AL-IKHLAS  
SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU AL-FAHMI PALU**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JUMLAH HAFALAN</b>
1	Ahmad Kasogi	1 ½ Juz
2	Ahmad Uweis Al Qorni	1 ½ Juz
3	Azhzhahir	1 Juz
4	Erol Farras	1 Juz
5	Ihsanul Fuad	1 Juz
7	Muhammad Halil	1 ½ Juz
8	Moh. Kirom	1 ½ Juz
9	Muhammad Rayadi	1 ½ Juz
10	Nabil Hamzah	1 ½ Juz
11	Allaya Palupi	1 ½ Juz
12	Aliyah Nayla	1 ½ Juz
13	Cahaya Ramadhani	1 ½ Juz
14	Callysta Fakhirah	1 Juz
15	Kayla Ramadianty	1 ½ Juz
16	Khusnul Arabatia	1 Juz

17	Mulitha Syakira	1 Juz
18	Nur Annisa	1 ½ Juz
19	Quinsha Aqeela	1 Juz
20	Siti Maisuri	1 Juz
21	Azma Sadiqoh	1 ½ Juz
22	Adzhar	1 Juz
23	Malika	1 Juz

**Sumber Data: Hasil Observasi Hafalan Peserta Didik Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu Oktober 2019**

Setelah siswa mampu mencapai hafalan Al-Qur'an sesuai dengan target, tentu tidak cukup puas untuk berhenti disitu saja, ada hal lain yang harus mereka kerjakan. Disamping para siswa menghafalkan Al-Qur'an mereka juga dituntut untuk memperbaiki akhlaq atau perilaku siswa kepada orang lain, baik itu pada teman, guru, ustadz maupun orang lain yang belum mereka kenal. Bagaimanapun juga sikap dan perilaku dari seorang Hafizh Qur'an harus mencerminkan akhlaqul karimah dan budi pekerti yang baik dalam kehidupan nyata. Mulai dari tutur kata yang lembut, sopan santun yang baik dan segala tingkah laku yang mencerminkan Al-Qur'an. Sebagaimana ungkapan Nurnaningsi selaku staf tata usaha:

Menghafalkan Al-Qur'an bukanlah satu-satunya target yang ditetapkan oleh para pengajar terhadap peserta didik. Disamping menghafalkan Al-Qur'an mereka juga diajarkan untuk menjaga shalat, berperilaku yang baik dan mengenakan pakaian-pakaian yang islami. Hal itu terlihat pada kecenderungan para lulusan-lulusan SD IT Al-Fahmi yang ingin masuk di sekolah-sekolah islam menengah pertama, dan banyak diantara mereka yang



berhasil melanjutkan pendidikan di jenjang tersebut diantaranya ialah SMP Al-Azhar dan Pondok-Pondok Pasantren.<sup>72</sup>

Prestasi Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu juga terlihat pada nilai rapor peserta didik itu sendiri, terlihat pada nilai-nilai mereka yang cukup tinggi.

Tabel rapor kelas VI As-Shaff Semester 2 sebagai berikut:

**TABEL VII**  
**DAFTAR RATA-RATA NILAI SELURUH MATA PELAJARAN**  
**PESERTA DIDIK KELAS VI AS-SHAFF SEMESTER 2 SEKOLAH**  
**DASAR ISLAM TERPADU AL-FAHMI PALU**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>RATA-RATA NILAI</b>
1	Adinda Restri Amalia	8,5 (Delapan Koma Lima)
2	Afifah Meidiana Istiqomah	8,9 (Delapan Koma Sembilan)
3	Afirah Alqindah	8,8 (Delapan Koma Delapan)
4	Ahmad Gifari	8,6 (Delapan Koma Enam)
5	Akbar Putra Negara	8,7 (Delapan Koma Tujuh)
6	Alia Nur Hapsari	8,8 (Delapan Koma Delapan)
7	Alifa Fatiha Srimulyati N	9,1 (Sembilan Koma Satu)
8	Aliyah Maulida	8,8 (Delapan Koma Delapan)
9	Annisa Fadillah Faza	9,3 (Sembilan Koma Tiga)
10	Defira	8,7 (Delapan Koma Tujuh)
11	Dimas Rafi Pratama	8,9 (Delapan Koma Sembilan)

---

<sup>72</sup> Nurnaningsi, Staf Tata Usaha Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu, *Wawancara* oleh penulis, 29 Oktober 2019.

12	Muhammad Farras Kaharuddin	8,2 (Delapan Koma Dua)
13	Fariz Nurrohim Naim Syafii	9,0 (Sembilan Koma Nol)
14	Habiburrahman Lufsyi	9,1 (Sembilan Koma Satu)
15	Harnum Fahrunnisa	8,7 (Delapan Koma Tujuh)
16	Moh. Endry Yusuf Naufal	8,7 (Delapan Koma Tujuh)
17	Moh. Roisul Ausath	8,9 (Delapan Koma Sembilan)
18	Muhammad Hilmi Zhafif	9,0 (Sembilan Koma Nol)
19	Muhammad Rizky Laujeng	8,9 (Delapan Koma Sembilan)
20	Naurah Mutmainnah	8,7 (Delapan Koma Tujuh)
21	Raihan Faiq Fadhlul Hilmi Ridhoi	8,6 (Delapan Koma Enam)
22	Rasdianah Noor Fuadi	9,0 (Sembilan Koma Nol)
23	Rashad Rizqi Kusuma	8,6 (Delapan Koma Enam)
24	Sinaan Az Zufar	8,3 (Delapan Koma Tiga)
25	Syakilla Yassa Maulana	9,0 (Sembilan Koma Nol)
26	Vito Hawal Fauzan	8,8 (Delapan Koma Delapan)
27	Zulkifli	8,7 (Delapan Koma Tujuh)

**Sumber Data: Dokumen Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu  
Oktober 2019**

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

8. Ada tujuh ciri-ciri pelayanan prima yang dijadikan indikator penelitian ini yaitu (1) Tersedianya Karyawan Yang Baik, (2) Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik, (3) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai, (4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat, (5) Mampu berkomunikasi (6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dan (7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9. Mutu Pelayanan Pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu sudah cukup baik berdasarkan persepsi dari para peserta didik yang telah merasakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik di sekolah. Hasil dari pelayanan prima di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu dalam meningkatkan mutu pembelajaran terlihat pada prestasi-prestasi yang diraih oleh peserta didik. Diantaranya potensi dan bakat peserta didik dalam meraih juara, menghafalkan 2 juz Al-Qur'an ketika lulus dari sekolah dan nilai rapor yang baik.

#### **B. *Saran***

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Memperhatikan kondisi media pembelajaran di sekolah yang dirasa tidak menunjang pelayanan pendidikan. Dengan mengetahui media pembelajaran yang dibutuhkan oleh guru dan media apa yang dapat disediakan oleh sekolah. Dalam hal ini juga perlu adanya persiapan yang matang dari guru-guru untuk membuat media pembelajaran sendiri bilamana ingin menyampaikan pembelajaran yang menarik.
2. Penilaian responden untuk persepsi peserta didik terhadap pelayanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu berpusat pada kategori yang baik, hanya saja perlu dipertahankan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik, terutama pada kemampuan Tenaga Pengajar dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan daya tanggapnya dalam menindak lanjuti peserta didik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2014.
- Andriana Atik. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Studi Kasus Pada Konsumen Cv. Mufidah.
- Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing. 2007.
- Arifin Zainal, *Evaluasi Pembelajaran*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 10.
- Arikunto Suharsini. *Prosedur Penelitian Ilmiah. Suatu Pendekatan Praktek*. Cet. 9; Jakarta: Rineka Cipta. 1993.
- Bafadal Ibrahim. *Tehnik Analisis Data Penelitian Kualitatif. dalam Metodologi Penelitian Kualitatif: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Malang: Unisma. tt.
- Bungin Barhan. *Metodologi Penelitian Sosial. Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif*. Cet. 1; Surabaya: Air langga university press. 2001.

- Christoper, Jochen dan Jacky. *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Jilid 2*. Jakarta: Erlangga. 2004.
- Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.
- Ghony, M. Djuanaidi dan Almanshur Fauzan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet. 1; Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2012.
- Hadis Abdul dan Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Cet. 1; Bandung: Alfabeta. 2010.
- Hasibuan S. P Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2007.
- Indrawati Aniek. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kualitas Pelanggan*. Jurnal Ekonomi Bisnis Vol. 16, No. 1. 2011.
- Kasmadi Hartono. *Peningkatan Mutu Pembelajaran Pendidikan*. Bandung: Armiko. 1993. 24.
- Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2006.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Wali Pers. 2011.
- Mahmud Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2015.
- Majid Abdul. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2005.
- Majid, Suharto Abdul. *customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009.
- Moleong Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. 31; Bandung: Remaja Rosdakarya. 2013.
- Margono, S. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cet. 2; Jakarta: Rineka Cipta. 2000.
- Masyhudi, M. Sulthon. *Manajemen Pondok Pasantren*. Jakarta: Diva Pustaka. 2005.
- Minarti Sri. *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA. 2011.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Mufarokah Anissatul. *Strategi Belajar Mengajar*. Yogyakarta: Teras. 2009.
- Narbuko Cholid dan Ahmad Abu. *Metodologi Penelitian*. Cet. 4; Jakarta: PT Bumi Aksara. 2002.

- Nasir Nurlina. *Efektivitas Pembelajaran Remedial dalam Meningkatkan Hasil Belajar*. Makassar UIN Alauddin. 2003.
- Nasution M.N. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2009.
- Putra Nusa. *Metode Penelitian*. Cet. 1; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2012.
- Rahmawati Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.
- Riyanto M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Rizka Umami. *Strategi Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace>. diakses 27 Februari 2019 pukul 17.35.
- Sallis Edward. *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSod. 2008.
- Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2006.
- Sudjana Nana. *Penilaian Hasil Belajar Mengajar*. Cet. X; Bandung: Remaja Rosdakarya. 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&I*. Cet. 8; Bandung: Alfabeta. 2009.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Suhardan Dadang. *Supervisi Profesional Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pengajaran di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*. Bandung: PT Refika Aditama. 2006.
- Supranto, J. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*. Ed. 3; Jakarta: Fakultas Ekonomi UI. 1981.
- Sutisno Oteng. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Angkas. 1985.
- Taman Abdullah. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal nominal Vol.II, No. I. 2013.
- Tantu, Suedi Hammado. *Pembelajaran Pendidikan Lingkungan Hidup*. Bogor: IPB Press. 2016.

- Tohirin. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Cet. 3; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2013.
- Triwiyanto Teguh. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2014.
- Umar Husen. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cet. 4; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2001.
- Yamin Martinis dan Maisah. *Manajemen Pembelajaran Kelas Strategi Meningkatkan Mutu Pembelajaran*. Jakarta: Gaung Persada. 2009.
- Yaqien Nurul. <http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/jmpi>.
- Zamroni. *Manajemen Pendidikan Suatu Usaha Meningkatkan Mutu Sekolah*. Yogyakarta: Penerbit Ombak. 2013.
- Zamroni. *Meningkatkan Mutu Sekolah*. Jakarta: PSAP Muhammadiyah. 2007.
- Zuhriyah Nurul. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.

## **PEDOMAN OBSERVASI**

1. Letak Geografis Sekolah di Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.
2. Keadaan peserta didik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.
3. Keadaan sarana prasarana di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.
4. Pelaksanaan pelayanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Tenaga Kependidikan / Pendidik Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi**



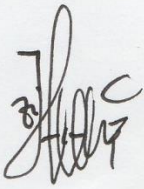


1. Bagaimana sejarah berdirinya Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?
2. Apa visi, misi dan tujuan Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?
3. Bagaimana keadaan jumlah tenaga kependidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?
4. Bagaimana keadaan jumlah peserta didik di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?
5. Bagaimana bentuk pelayanan prima di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?
6. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dalam proses belajar mengajar di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?
7. Bagaimana keadaan sarana prasarana di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?
8. Bagaimana hasil dari pelayanan prima dalam meningkatkan mutu pembelajaran di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?



**B. Peserta Didik Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi**

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima yang ada di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh guru dalam proses belajar mengajar di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi?

### DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Nurnaningsi, A. Md. MI	Staf TU	
2	Nihayah, S.Pd	Guru Mata Pelajaran	
3	Ifadhalna S.Pd	Guru Kelas	
4	Ihsanul Fuad	Peserta Didik	
5	Nur Anisa	Peserta Didik	



# SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU (SDIT)

## AL –FAHMI

Jl. Gelatik No. 88 Palu Tlp. (0451) 4132892

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. 044/SDIT-aF/A/SKt/XI/19

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmawati Ottoluwa, S.Sos  
Jabatan : Kepala Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Al Fahmi

Menerangkan :

Nama : Muh. Andrie Hardianto  
Tempat, Tanggal Lahir : Makasar, 9 Mei 1997  
NIM : 15.1.03.0003  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Asal Universitas : Institut Agama Islam Negeri Palu

Bahwa nama tersebut diatas adalah benar telah melakukan Penelitian di SDIT Al Fahmi dengan judul Skripsi “ *Bentuk Pelayanan Prima dalam meningkatkan Mutu Pembelajaran di SDIT Al Fahmi Palu* “. Demikian surat keterangan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Palu, 18 November 2019  
Kepala Sekolah



Rahmawati Ottoluwa, S.Sos

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU  
NOMOR : 169 TAHUN 2019

TENTANG  
PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU

DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN IAIN PALU

- Menimbang : a. bahwa penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada jenjang Strata Satu (SI) di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu. Untuk itu dipandang perlu menunjuk pembimbing proposal dan skripsi;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya di bawah ini dipandang cakap (mampu) melaksanakan tugas tersebut;
- c. bahwa berdasarkan point a dan b perlu ditetapkan keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI Nomor 51 Tahun 2013 tentang Perubahan Status STAIN Palu menjadi IAIN Palu;
6. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 92 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palu;
7. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 234/U/2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi;
8. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 178/U/2001 tentang Gelar dan Lulusan Perguruan Tinggi;
9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman, Pengawasan, Pengendalian, dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi;
10. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
11. Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu Nomor 49/In.13/KP.07.6/01/2018.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
- KESATU : Menunjuk Saudara (i)
1. Dr. Mohamad Idhan, S.Ag, M.Ag.
2. Titin Fatimah, S.Pd.I, M.Pd.I.
- Masing-masing sebagai Pembimbing I dan II bagi Mahasiswa:
- Nama : Muh. Andrie Hardianto
- Nomor Induk : 15.1.03.0003
- Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
- Judul Skripsi : " URGENSI PELAYANAN PRIMA DALAM PENINGKATAN MUTU PEMBELAJARAN DI SEKOLAH DASAR IT AL-FAHMI PALU "
- KEDUA : Tugas Pembimbing tersebut adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa, mulai penyusunan proposal sampai selesai menjadi sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi;
- KETIGA : Segala biaya akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada DIPA IAIN Palu Tahun Anggaran 2019;
- KEEMPAT : Salinan keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.



- Tembusan :
1. Rektor IAIN Palu
2. Bendahara Pengeluaran IAIN Palu

## DOKUMENTASI

### 1. Gambar Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu





2. Wawancara bersama Staf TU Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu



3. Wawancara bersama Guru-Guru Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu



4. Kondisi Ruang Tata Usaha Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu





5. Lingkungan Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu



6. Gedung Olahraga Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu



7. Lapangan Olahraga Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu



8. Ruang Perpustakaan Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu



9. Kondisi Ruang Kelas Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu



10. Wawancara Peserta Didik Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fahmi Palu





## RIWAYAT HIDUP



### A. IDENTITAS

NAMA : MUH. ANDRIE. HARDIANTO

TTL : MAKASSAR, 9 MEI 1997

ANAK KE : KEEMPAT, DARI EMPAT BERSAUDARA

AGAMA : ISLAM

KEWARGA NEGARAAN : INDONESIA

**B. IDENTITAS ORANG TUA**

1. AYAH  
NAMA : (Alm) IDRIS PALAMUI  
UMUR : 43 TAHUN  
PEKERJAAN : PNS
2. IBU  
NAMA : ASMAWATI  
UMUR : 55 TAHUN  
PEKERJAAN : URT

**C. JENJANG PENDIDIKAN**

1. SDN INPRES 2 TANAMODINDI PALU.
2. SMP NEGERI 4 PALU.
3. MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 MODEL PALU.
4. JENJANG PENDIDIKAN STRATA 1 (S1) PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU.