

# **“EXCELLENT CUSTOMER SERVICE”**

**SAVRIADI, SE, MM**

**DOSEN STEI AR-RACHMAN**

## **ABSTRAK**

Adanya pelayanan prima yang memuaskan terhadap pelanggan berguna untuk menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan, sehingga menciptakan kedekatan pelanggan dengan perusahaan. Pelayanan prima perlu diperhatikan bagi setiap perusahaan khususnya untuk perusahaan dibidang jasa. Agar perusahaan tidak kehilangan pelanggan, diperlukan upaya untuk memberikan pelayanan prima. Termasuk dalam hal pelayanan jasa adalah bidang pendidikan.

Kata kunci: *pelayanan prima, pelanggan, jasa, pendidikan.*

## Abstract

The existence of excellent service is useful to establish a satisfactory relationship between companies and customers, creating customer proximity with the company. Excellent service for any company to consider, especially for companies engaged in services. In order for companies not to lose to customer, it is necessary to always provide excellent service. Including in terms of service is in the field of education.

Keywords: *excellent service, customer, services, education.*

## A. PENDAHULUAN

Excellent Customer Service atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan pelayanan prima pada publik di Indonesia masih sangat rendah. Demikian salah satu kesimpulan Bank Dunia yang dilaporkan dalam *World Development Report 2002*. Hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey* (GDS) 2002 menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh nepotisme, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidak pastian.

Berdasarkan latar belakang di atas ,makalah ini akan menjelaskan mengenai konsep standar pelayanan prima dengan ruang lingkup mengenai pelayanan berkualitas, standar pelayanan minimal, dan peningkatan standar mutu.

## B. BAHASAN

### I. Konsep Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>1</sup> Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta :Balai Pustaka, 1991, h 646.

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahaan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Moenir (1998) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut<sup>2</sup>.

Thoha (1995) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Pasolong (2007) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

---

<sup>2</sup> Darmadi, Hamid. *Dasar Konsep Pendidikan Moral*. Bandung : Alfabeta, 2007

upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan.

Lebih spesifik lagi Dwiyanto mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak. Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi.<sup>3</sup>

Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

## II. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *“excellent service”* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Hasil pengkajian para ahli menunjukkan pentingnya pelayanan prima kepada pelanggan dengan mengembangkan konsep *Total Quality Service* (TQS). Tujuan dari *TQS* adalah mewujutkan tercapainya kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan. Konsep TQS menurut Tjipto (1997)<sup>4</sup>, yaitu:

---

<sup>3</sup> Eti Rochaety,dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta : bumi Aksara, 2005, h 141.

<sup>4</sup> Lalu Sumayang, *Manajemen produksi dan Operasi*. Jakarta : Salemba Empat, 2003

## **1. Berfokus kepada Pelanggan**

Prioritas utama adalah mengidentifikasi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Selanjutnya dirancang sistem yang dapat memberikan jasa atau layanan tertentu yang memenuhi keinginan pelanggan.

## **2. Keterlibatan Pegawai secara Menyeluruh**

Semua pihak yang terkait dengan upaya peningkatan pelayanan harus dilibatkan secara total menyeluruh. Karena itu, pimpinan harus dapat memberikan peluang perbaikan kualitas terhadap semua pegawai. Selain itu, kepemimpinan harus pula memberikan kesempatan berpartisipasi kepada semua pegawai yang ada dalam organisasi, serta memperdayakan pegawai atau karyawan dalam merancang dan memperbaiki barang, jasa, sistem dan organisasi.

## **3. Sistem Pengukuran**

Komponen dalam sistem pengukuran terdiri hal-hal berikut ini:

- a. Menyusun standar proses dan produk
- b. Mengidentifikasi ketidaksesuaian dan mengukur kesesuaianya dengan keinginan pelanggan.
- c. Mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

## **4. Perbaikan Kesinambungan.**

- a. Memandang bahwa semua pekerjaan sebagai suatu proses
- b. Mengantisipasi perubahan keinginan, kebutuhan dan harapan para pelanggan.
- c. Mengurangi waktu siklus proses produksi dan distribusi.
- d. Dengan senang hati menerima umpan balik dari pelanggan.

## **III. Standar Pelayanan Minimal**

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom mengisyaratkan adanya hak dan kewenangan pemerintah pusat untuk menetapkan kebijakan tentang perencanaan nasional yang menjadi pedoman atau acuan bagi penyelenggaraan pendidikan di provinsi, kabupaten/ kota sebagai daerah otonom. Dalam rangka standardisasi itulah, maka Mendiknas menerbitkan Kepmen No. 053/U/2001 tanggal 19 April 2001 tentang

pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005 Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Isi SPM tersebut adalah Pedoman SPM Penyelenggaraan TK, SD, SMP, SMA, SMK, dan SLB sebagai berikut: (1) Dasar hukum (2) Tujuan penyelenggaraan sekolah (3) Standar kompetensi (4) Kurikulum (5) Peserta didik (6) Ketenagaan (7) Sarana dan prasarana (8) Organisasi (9) Pembiayaan (10) Manajemen (11) Peran serta masyarakat.

Pedoman administrasi Sekolah Menengah Pertama berisikan<sup>5</sup>.

1. Pendahuluan (latar belakang, tujuan, pendekatan, dan ruang lingkup)
2. Organisasi sekolah (struktur, fungsi dan tugas, mekanisme hubungan kerja, dan alur kerja)
3. Penyelenggaraan administrasi sekolah (pengertian, tujuan, dan ruang lingkup)
4. Komponen administrasi (kurikulum, kesiswaan, tenaga kependidikan, sarana, persuratan dan kearsipan, dan peran serta masyarakat).

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Pendidikan, (1) SPM Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) terdiri atas:

- a. 90% anak dalam kelompok usia 13-15 tahun bersekolah di SMP/MTs
- b. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1% dari jumlah siswa yang ber-sekolah
- c. 90% sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional
- d. 80% sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya
- e. 90% dari jumlah guru SMP yang diperlukan terpenuhi

---

<sup>5</sup> Sagala,Syaiful.*Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2005

- f. 90% guru SMP/MTs memiliki kualifikasi, sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional
- g. 100% siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran
- h. Jumlah siswa SMP/MTs per kelas antara 30– 40 siswa
- i. 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai nilai “memuaskan” dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, IPA, dan IPS di kelas I dan II
- j. 70 persen dari lulusan SMP/ MTs melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Madrasah Aliyah (MA)/ Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar Kemdiknas terbitkan Permendiknas nomor 15 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal atau SPM pendidikan dasar.

Kemdiknas telah menerbitkan regulasi baru yakni Permendiknas nomor 15 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal atau SPM pendidikan dasar. Oleh karena itu Direktorat Mandikdasmen mengadakan sosialisasi Standar pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Jakarta. SPM Pendidikan Dasar ini bertujuan untuk peningkatan dan pemerataan mutu pendidikan SD/MI dan SMP/ MTs. SPM pendidikan dasar dapat diartikan sebagai ketentuan tentang jumlah dan mutu layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten/kota untuk SD dan SMP dan Kandepag untuk MI dan MTs secara langsung maupun secara tidak langsung melalui sekolah dan madrasah.

SPM diharapkan mampu mempersempit kesenjangan mutu pendidikan yang kedepannya juga diharapkan berimplikasi pada mengecilnya kesenjangan sosial ekonomi. SPM mulai diberlakukan tahun 2011 dengan tahapan rehabilitasi sarana dan prasarana sekolah pelatihan guru dan tenaga pendidik, maka diharapkan dalam waktu tiga tahun atau pada tahun 2013 seluruh SD/MI dan SMP/MTS sudah melaksanakan SPM.

Standar pelayanan minimal pendidikan dasar selanjutnya disebut SPM Pendidikan Dasar adalah tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar melalui jalur pendidikan formal yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan merupakan ketentuan tentang jumlah dan mutu layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota, Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota secara langsung maupun secara tidak langsung melalui sekolah dan madrasah. Penerapan SPM dimaksudkan untuk memastikan bahwa di setiap sekolah dan madrasah terpenuhi kondisi minimum yang dibutuhkan untuk menjamin terselenggaranya proses pembelajaran yang memadai.

SPM Pendidikan meliputi layanan-layanan<sup>6</sup>:

- a. Merupakan tanggung-jawab langsung Pemerintah Kabupaten/Kota yang menjadi tugas pokok dan fungsi dinas pendidikan untuk sekolah atau kantor departemen agama untuk madrasah (misalnya: penyediaan ruang kelas dan penyediaan guru yang memenuhi persyaratan kualifikasi maupun kompetensi)
- b. Merupakan tanggung-jawab tidak langsung Pemerintah Kabupaten/Kota Dinas Pendidikan dan Kantor Kementerian Agama, karena layanan diberikan oleh pihak sekolah dan madrasah, para guru dan tenaga kependidikan, dengan dukungan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota dan Kantor Kementerian Agama (contoh: persiapan rencana pembelajaran dan evaluasi hasil belajar siswa terjadi di sekolah, dilaksanakan oleh guru tetapi diawasi oleh Pemerintah Kabupaten/Kota).

SPM Pendidikan menyatakan secara tegas dan rinci berbagai tanggungjawab Pemerintah Kabupaten/Kota c/q oleh Dinas Pendidikan dan Kantor Kementerian Agama dalam menyelenggarakan layanan pendidikan. SPM Pendidikan menyatakan secara tegas dan rinci berbagai hal yang harus disediakan dan dilakukan oleh dinas pendidikan, sekolah/madrasah untuk memastikan bahwa pembelajaran bisa berjalan dengan baik.

SPM menyatakan dengan jelas dan tegas kepada warga masyarakat tentang tingkat layanan pendidikan yang dapat mereka peroleh dari sekolah/ madrasah di daerah mereka masing-masing. SPM tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan tahapan menuju pencapaian Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Dengan ditetapkannya SPM Bidang Pendidikan Dasar maka setiap daerah perlu menyusun perencanaan program/kegiatan untuk mencapai SPM. Untuk mengukur sejauh mana kinerja dinas pendidikan telah mencapai SPM atau belum maka dinas pendidikan perlu melakukan

---

<sup>6</sup> Sagala Saiful. *Manajemen Berbasis Sekolah & Masyarakat*. Bandaung : alfabetia. 2004

pemetaan terhadap kinerja layanan dinas pendidikan/depag serta sekolah-sekolah (SD/MI dan SMP/MTs). Dari pemetaan tersebut diketahui kinerja mana yang belum mencapai SPM dan kinerja mana yang sudah mencapai SPM.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dinas pendidikan perlu menganalisis pencapaian masing-masing indikator yang tercantum dalam standar pelayanan minimum (SPM) bidang pendidikan. Hasil analisis kondisi pencapaian SPM digunakan sebagai bahan masukan dalam merumuskan kebijakan, program, kegiatan dan juga pembiayaan ketika menyusun dokumen rencana strategis pencapaian SPM.

Pengembangan rencana peningkatan mutu pendidikan setiap kabupaten/kota perlu memperhatikan kondisi pencapaian SPM di daerah masing-masing. Setiap tahun program pencapaian SPM perlu dilaksanakan sampai SPM benar-benar tercapai. Pelaksanaan dan capaian program juga di monitor dan dievaluasi sehingga diketahui indikator apa saja yang belum dicapai, dan berapa perkiraan biaya yang diperlukan untuk mencapai SPM. Sehingga diharapkan semua kabupaten/kota telah mencapai SPM pada tahun 2014.

#### **IV. Peningkatan Standar Mutu**

Standar mutu adalah suatu standar yang ditetapkan oleh institusi penghasil produk terhadap mutu produk yang dihasilkannya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas produk yang digunakannya.

Kajian tentang standar mutu pada awal perkembangannya banyak dilakukan dalam dunia bisnis dan industri. Para pengusaha berusaha sekuat tenaga menghasilkan produk yang bermutu yang dapat diterima secara baik oleh masyarakat. Pada tahap-tahap selanjutnya, seperti yang diketahui bahwa kajian tentang standar mutu terus mengalami perkembangan dan evolusi, menjadi semakin matang dan mengalami diversifikasi untuk aplikasi di berbagai bidang seperti manufaktur, industri jasa, kesehatan, dan dewasa ini juga di bidang pendidikan.

Beberapa tahun belangan ini telah banyak standar mutu yang diperkenalkan, seperti BS5750, Standar Internasional ISO9000, BS7850, *Investor in People*, *The Deming Prize*, *The*

*Malcolm Baldridge Award, The European Quality Award, The Citizen 's Charter, Akreditasi BAN-PT, Standar Nasional Indonesia - Badan Standardisasi Nasional (SNI – BSN).*<sup>7</sup>

Standar mutu Inggris BS5750 dan standar internasional ISO9000 mendapatkan perhatian yang serius dari dunia pendidikan. terutama dari Amerika dan Eropa. Pertumbuhan gerakan kerjasama Pendidikan dan Bisnis (*Educartional Business Partnership*) telah berhasil merangsang ketertarikan dan perhatian masyarakat terhadap berbagai metodologi bisnis, termasuk BS5750.

Ketertarikan pendidikan terhadap BS5750 merupakan hal yang baru. Meskipun harus diakui, bahwa baik British Standards Institution (BSI) maupun Internasional Standards Organization (ISO) belum menunjukkan ketertarikan terhadap dunia pendidikan sebelum tahun 1989. Mayoritas perusahaan yang terdaftar pada standar BS5750 adalah perusahaan yang bergerak di bidang produk, namun berkembang ke dalam dunia industri jasa dan praktek-praktek professional, seperti badan amal, arsitek, dan konsultan manajemen. Walaupun demikian belum ada praktek pendidikan yang memberikan jawaban terhadap kesesuaian BS5750/ISO9000 dalam pendidikan.

Namun demikian ada sejumlah kecil perguruan tinggi dan organisasi pelatihan swasta yang berhasil memperoleh status perusahaan, meskipun demikian, saat ini minat dan ketertarikan terhadap standar tersebut betul-betul telah menyebar dalam pendidikan tinggi dan sekolah-sekolah. Berikut ini adalah penjelasan beberapa diantara standard mutu yang ada;

## **1. BS5750 DAN ISO 9000**

BS5750 dan ISO9000 adalah alat pemasaran yang sangat jitu bagi organisasi dengan menunjukkan logo registrasinya. BS5750 identik dengan standar Eropa EN29000, standar mutu internasional ISO9000, dan standar mutu Amerika Serikat Q90. Perbandingan tersebut adalah sebagai tambahan informasi bagi lembaga-lembaga yang berkeinginan untuk membina hubungan atau kontrak internasional. Keuntungan yang bisa diraih institusi pendidikan apabila sudah terdaftar adalah lembaga-lembaga tersebut akan mengupayakan disiplin untuk menspesifikasikan dan mendokumentasikan sistem mutu mereka dan akreditasi dari pihak ketiga. BS5750 dipublikasikan pertama kali pada tahun 1979 dengan nama *Quality Systems*. Pada mulanya, ia

---

<sup>7</sup> Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu terpadu abad 21*. Jakarta : Bumi Aksara, 2007

adalah sistem yang diterapkan oleh Menteri Pertahanan dan NATO yang dikenal sebagai AQAP, *Allied Quality Assurance Procedures* ( Prosedur Jaminan Mutu Sekutu), yang menjadi kebutuhan organisasi dalam posisi mereka sebagai agen-agen belanja mereka.

Seri-seri BS5750/ISO9000 dikenal sebagai skema penilaian pihak ketiga. Penilaian pihak pertama adalah penilaian sebuah organisasi terhadap mutu organisasi mereka dengan standar-standar mereka sendiri. Masalah yang muncul dalam metode ini adalah pelanggan tidak begitu yakin terhadap proses jaminan yang tidak membuka penilaian eksternal secara obyektif. Untuk menjawab masalah ini maka konsumen diberi kesempatan seluas-luasnya untuk mengirim penilaian kepada pihak pertama, organisasi produsen. Ini dikenal sebagai penilaian pihak kedua dan ini merupakan metode yang sangat terkenal yang digunakan. Misalnya Marks dan Spencer. Masalah penilaian pihak kedua adalah jelas, terutama jika pembelinya adalah organisasi kecil, Sertifikasi pihak ketiga menyebabkan organisasi bekerja dengan menggunakan standar, dengan pemeriksaan dan penilaian yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memenuhi syarat.

ISO 9000 sendiri adalah suatu rangkaian dari lima standar mutu internasional. Seri tersebut diberi nama sedemikian rupa sehingga terdiri dari lima set standar atau kriteria, dengan modifikasi angka berurutan mulai dari 9000. Standar pertama yaitu ISO 9000 merupakan suatu peta jaringan yang memberikan definisi dasar dan konsep-konsep, serta menerangkan bagaimana suatu perusahaan memilih dan menggunakan standar-standar yang lain dalam seri tersebut.

Tujuan dari standar ISO 9001, 9002, dan 9003 adalah untuk memberikan jaminan kualitas dalam hal kontraktual dengan pihak luar. Ini merupakan standar yang digunakan untuk mencatat sistem kualitas pemasok. Ketiga standar ini bersifat saling melengkapi dan pemilihannya tergantung pada ruang lingkup dan kompleksitas operasi perusahaan, serta ukuran bisnisnya.

ISO 9001 adalah standar yang paling komprehensif dan digunakan untuk menjamin kualitas pada tahap perancangan dan pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan jasa. Standar ini digunakan khususnya oleh perusahaan manufaktur yang merancang produk dan membuatnya sendiri. ISO 9002 digunakan untuk memenuhi persyaratan produksi dan instalasi yang memerlukan jaminan. Sebagai contoh, bila suatu produk dibuat dengan spesifikasi yang ditentukan oleh pihak lain.

ISO 9004 digunakan untuk kepentingan intern dan bukan untuk situasi kontraktual. Standar ini antara lain mencangkup unsur-unsur pokok yang ikut menpengaruhi sistem jaminan kualitas, termasuk di dalamnya tanggung jawab manajemen, pemasaran, pengadaan, langkah pengendalian, pemanfaatan SDM, faktor keamanan produk, dan penggunaan metode statistik.

### **Mengaplikasikan BS5750 dan ISO9000 dalam Pendidikan.**

BS5750/ISO9000 adalah hal baru dalam pendidikan. BSI mengeluarkan panduan aplikasi Standar dalam pendidikan dan pelatihan pada tahun 1992. Salah satu konsep yang ada dalam Standar adalah sistem mutu harus dapat menghasilkan produk dan mutu yang konsisten serta menyakinkan. Namun sejauh ini BS5750/ ISO9000 belum menghasilkan dampak konsistensi layanan terhadap interaksi murid atau staf. Berdasarkan alasan tersebut, sekolah, perguruan tinggi dan universitas meninggalkan BS5750/ ISO9000.

## **2. Akreditasi BAN-PT**

Majelis BAN-PT pertama kali diangkat oleh menteri Pendidikan dan Kebudayaan melalui Kepmen Dikbud No. 187/U/1994, tanggal 7 Agustus 1994. Sekertariat BAN-PT pertama kali beroperasi mulai Agustus 1994, sedangkan proses akreditasi pertama kali dilakukan pada tahun 1996.

Akreditasi dipahami sebagai penentuan standar mutu serta penilaian terhadap suatu lembaga pendidikan (dalam hal ini pendidikan tinggi) oleh pihak di luar lembaga pendidikan itu sendiri. Mengingat adanya berbagai pengertian tentang hakikat perguruan tinggi (Barnet, 1992) maka kriteria akreditasi pun dapat berbeda-beda. Barnet menunjukkan, bahwa setidak-tidaknya ada empat pengertian atau konsep tentang hakikat perguruan tinggi:

- a. Perguruan tinggi sebagai penghasil tenaga kerja yang bermutu (*qualified manpower*). Dalam pengertian ini pendidikan tinggi merupakan suatu proses dan mahasiswa dianggap sebagai keluaran (*output*) yang mempunyai nilai atau harga (*value*) dalam pasaran kerja, dan keberhasilan itu diukur dengan tingkat penyerapan lulusan dalam masyarakat (*employment rate*) dan kadang-kadang diukur juga dengan tingkat penghasilan yang mereka peroleh dalam karirnya.
- b. Perguruan tinggi sebagai lembaga pelatihan bagi karier peneliti. Mutu perguruan tinggi ditentukan oleh penampilan/prestasi penelitian anggota staf. Ukuran masukan dan keluaran

- dihitung dengan jumlah staf yang mendapat hadiah/penghargaan dari hasil penelitiannya (baik di tingkat nasional maupun di tingkat internasional), atau jumlah dana yang diterima oleh staf dan/atau oleh lembaganya untuk kegiatan penelitian, ataupun jumlah publikasi ilmiah yang diterbitkan dalam majalah ilmiah yang diakui oleh pakar sejawat (peer group).
- c. Perguruan tinggi sebagai organisasi pengelola pendidikan yang efisien. Dalam pengertian ini perguruan tinggi dianggap baik jika dengan sumber daya dan dana yang tersedia, jumlah mahasiswa yang lewat proses pendidikannya (throughput) semakin besar.
  - d. Perguruan tinggi sebagai upaya memperluas dan mempertinggi pengkayaan kehidupan. Indikator sukses kelembagaan terletak pada cepatnya pertumbuhan jumlah mahasiswa dan variasi jenis program yang ditawarkan. Rasio mahasiswa-dosen yang besar dan satuan biaya pendidikan setiap mahasiswa yang rendah juga dipandang sebagai ukuran keberhasilan perguruan tinggi.

Perguruan tinggi di Indonesia merupakan campuran yang mengandung unsur-unsur dari keempatnya, oleh karena itu sistem akreditasi BAN-PT memperhatikan konsep dasar tersebut.

Peningkatan mutu berkaitan dengan target yang harus dicapai, proses untuk mencapai dan faktor-faktor yang terkait. Dalam peningkatan mutu ada dua aspek yang perlu mendapat perhatian, yakni aspek kualitas hasil dan aspek proses pencapaian hasil tersebut. Ada dua macam peningkatan mutu yaitu peningkatan mutu untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan dan peningkatan mutu dalam konteks peningkatan standar mutu yang telah dicapai. Peningkatan standar mutu dilakukan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi (monev), evaluasi diri, audit, dan *benchmarking*.

Evaluasi diri dilakukan terutama untuk melihat kekuatan dan kelemahan satuan pendidikan kaitannya dengan upaya pemenuhan standar. Tahapan selanjutnya adalah Audit Mutu Akademik Internal untuk melihat kepatuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan. Hasil-hasil yang diperoleh dari tahapan monitoring dan evaluasi, evaluasi diri, dan audit mutu internal serta ditambah dengan masukan dari seluruh *stakeholders*, digunakan sebagai pertimbangan di dalam melakukan peningkatan mutu.

Apabila hasil evaluasi diri dan audit menunjukkan bahwa standar mutu yang telah ditetapkan belum tercapai, maka harus segera dilakukan tindakan perbaikan untuk mencapai standar tersebut. Sebaliknya apabila hasil evaluasi diri dan audit menyatakan bahwa standar mutu

yang ditetapkan telah tercapai, maka pada proses perencanaan berikutnya standar mutu tersebut ditingkatkan melalui *benchmarking*. *Benchmarking* adalah upaya pembandingan standar baik antar bagian internal organisasi maupun dengan standar eksternal secara berkelanjutan dengan tujuan untuk peningkatan standar mutu. Terdapat tiga pertanyaan mendasar yang akan dijawab oleh proses *benchmarking* adalah: 1) Seberapa baik kondisi kita sekarang? (Evaluasi Diri), 2. Harus menjadi seberapa baik? (Target), 3. Bagaimana cara untuk mencapai yang baik tersebut? (Rencana Tindakan)

Perumusan standar mutu harus mengandung unsur ABCD (*audiens, behavior, competence, degree*) dan tidak sekaligus jadi.<sup>8</sup>

Contoh Standar Mutu pada Dunia Pendidikan Nasional diartikan sebagai sebagai kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum NKRI. Standar mutu dalam dunia pendidikan selanjutnya disebut Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Lingkup Standar Nasional Pendidikan meliputi<sup>9</sup>:

- a. standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan
- b. standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.
- c. standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.
- d. standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.
- e. standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber

---

<sup>8</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi). Jogjakarta : IRCiSoD, 2006.

<sup>9</sup> Sudarwan Danim. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara, 2007

- belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.
- f. standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.
  - g. standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun; dan
  - h. standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

Tingkat keberhasilan peningkatkan standar mutu ditentukan oleh banyak faktor. Sebagai contoh peningkatan standar mutu sekolah sangat ditentukan oleh faktor-faktor sebagai berikut<sup>10</sup>:

#### 1. Kepemimpinan Kepala Sekolah

Kepala sekolah harus memiliki dan memahami visi kerja secara jelas, mampu dan mau bekerja keras, mempunyai dorongan kerja yang tinggi, tekun dan tabah dalam bekerja, memberikan layanan yang optimal, dan disiplin kerja yang kuat.

#### 2. Siswa

Pendekatan yang harus dilakukan adalah “anak sebagai pusat” sehingga kompetensi dan kemampuan siswa dapat digali sehingga sekolah dapat menginventarisir kekuatan yang ada pada siswa .

#### 3. Guru

Pelibatan guru secara maksimal dengan meningkatkan kompetensi dan profesi kerja guru dalam kegiatan seminar, Musyawarah Guru Mata Pelajaran, lokakarya serta pelatihan sehingga hasil dari kegiatan tersebut diterapkan di sekolah.

#### 4. Kurikulum

Adanya kurikulum yang ajeg dan tetap tetapi dinamis, dapat memungkinkan dan memudahkan standar mutu yang diharapkan sehingga tujuan dapat dicapai secara maksimal.

---

<sup>10</sup> Zamroni. 2007 . *Meningkatkan Mutu Sekolah* . Jakarta : PSAP Muhamadiyah

## 5. Jaringan Kerjasama

Jaringan kerjasama tidak hanya terbatas pada lingkungan sekolah dan masyarakat semata tetapi dengan organisasi lain, seperti perusahaan, instansi sehingga output dari sekolah dapat terserap didalam dunia kerja.

## 6. Tim Pengendali Mutu

Tim Pengendali Mutu mempunyai peranan penting dalam menjamin keberlangsungan standar mutu secara terus menerus dan berkesinambungan. Tim ini merupakan tim independen yang melaksanakan dan melakukan audit mutu secara berkala.

## IV. KESIMPULAN

1. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.
2. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *“excellent service”* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan
3. Standar mutu adalah suatu standar yang ditetapkan oleh institusi penghasil produk terhadap mutu produk yang dihasilkannya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas produk yang digunakannya. Contoh standar mutu yang diperkenalkan, seperti BS5750, Standar Internasional ISO9000, BS7850, *Investor in People, The Deming Prize, The Malcolm Baldridge Award, The European Quality Award, The Citizen ‘s Charter*, Akreditasi BAN-PT, Standar Nasional Indonesia - Badan Standardisasi Nasional (SNI – BSN).
4. Peningkatan standar mutu dilakukan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi (monev), evaluasi diri, audit, dan *benchmarking*.
5. Tim Pengendali Mutu mempunyai peranan penting dalam menjamin keberlangsungan standar mutu secara terus menerus dan berkesinambungan. Tim ini merupakan tim independen yang melaksanakan dan melakukan audit mutu secara berkala.

## **Referensi :**

1. Darmadi, Hamid. 2007. *Dasar Konsep Pendidikan Moral*. Bandung : Alfabeta.
2. Dewantoro, Ki Hajar. 1962. *Bagian Pertama: Pendidikan*. Jogjakarta : Taman Siswa.
3. Edward Sallis. 2006. *Total Quality Management In Education* (alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi ). Jogjakarta : IRCiSoD
4. Eti Rochaety,dkk.2005 . *Sistem Informamsi Manajemen Pendidikan*. Jakarta : bumi Aksara
5. Indra Djati Sidi.2003. *Menuju Masyarakat Belajar*. Jakarta : Logos
6. Ismaun. 2007. *Filsafat Administrasi Pendidikan*. Bandung: Universitas Pendidikan.
7. Lalu Sumayang.2003. *Manajemen produksi dan Operasi*. Jakarta : Salemba Empat
8. Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia..1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta :Balai Pustaka
9. Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Kloang klede Putra Timur
10. Sagala,Syaiful.2005.*Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
11. \_\_\_\_\_.2004. *Manajemen Berbasis Sekolah &Masyarakat*. Bandung : alfabeta
12. Sudarwan Danim.2007. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara
13. Suyadi Prawirosentono. 2007 . *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu terpadu abad 21*. Jakarta : Bumi Aksara
14. Zamroni. 2007 . *Meningkatkan Mutu Sekolah* . Jakarta : PSAP Muhamadiyah
15. [http://guruidaman.blogspot.com/2012/11/konsep-pelayanan-dalam-pendidikan\\_9.html](http://guruidaman.blogspot.com/2012/11/konsep-pelayanan-dalam-pendidikan_9.html)  
diakses 13 Mei 2019

