

## IMPLEMENTASI PRINSIP FOKUS PADA PELANGGAN DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI MTs MIFTAHUL ULUM NGEMPLAK

Ainul Ghuri<sup>1</sup>, Emy Zulaikah<sup>2</sup>, Wahyu Muhibin<sup>3</sup>, Sukarman<sup>4</sup>

[24260001134@unisnu.ac.id](mailto:24260001134@unisnu.ac.id)<sup>1</sup>, [24260001117@unisnu.ac.id](mailto:24260001117@unisnu.ac.id)<sup>2</sup>, [24260001135@unisnu.ac.id](mailto:24260001135@unisnu.ac.id)<sup>3</sup>,  
[pakar@unisnu.ac.id](mailto:pakar@unisnu.ac.id)<sup>4</sup>

Universitas Nahdlatul Ulama Jepara

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip fokus pada pelanggan sebagai salah satu pilar utama Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan di MTs Miftahul Ulum Ngemplak. Fokus pada pelanggan dalam konteks pendidikan Islam dipahami sebagai orientasi lembaga dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan tingkat kepuasan peserta didik, orang tua, serta masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Latar belakang penelitian ini didorong oleh semakin tingginya tuntutan mutu pendidikan yang menekankan transparansi, pelayanan holistik, serta kompetensi lulusan yang relevan dengan perkembangan zaman dan nilai-nilai keislaman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, di mana data diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan dan kegiatan pembelajaran, wawancara mendalam dengan kepala madrasah, guru, peserta didik, dan orang tua, serta studi dokumentasi terhadap arsip dan program sekolah. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MTs Miftahul Ulum Ngemplak telah menerapkan beberapa praktik fokus pada pelanggan, antara lain pemetaan kebutuhan peserta didik, penyediaan layanan akademik yang variatif dan adaptif, peningkatan komunikasi dengan orang tua melalui berbagai media, serta pelaksanaan evaluasi kepuasan pelanggan secara berkala. Penerapan ini berdampak positif terhadap peningkatan motivasi belajar siswa, keterlibatan orang tua, serta citra sekolah di masyarakat. Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana prasarana, kurang meratanya kompetensi guru dalam inovasi pembelajaran, serta belum optimalnya budaya mutu yang berorientasi pada pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi prinsip fokus pada pelanggan memiliki kontribusi signifikan terhadap perbaikan mutu pendidikan Islam, meskipun diperlukan penguatan pada aspek manajerial, fasilitas, dan profesionalisme tenaga pendidik. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi lembaga pendidikan Islam dalam merancang strategi mutu berbasis kebutuhan pelanggan serta mendorong terciptanya layanan pendidikan yang berkesinambungan dan berkualitas.

**Kata Kunci:** Fokus Pada Pelanggan, Mutu Pendidikan, Total Quality Management, Manajemen Mutu Pendidikan Islam, Mts Miftahul Ulum Ngemplak.

### PENDAHULUAN

Manajemen mutu pendidikan merupakan upaya sistematis, terencana, dan berkesinambungan untuk memastikan bahwa layanan pendidikan berjalan sesuai standar serta mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Dalam perspektif pendidikan Islam, mutu tidak hanya diukur melalui capaian akademik, tetapi juga melalui keberhasilan lembaga dalam membentuk karakter, akhlak, dan nilai-nilai spiritual peserta didik (Sallis, 2012). Hal ini sejalan dengan tujuan pendidikan Islam yang berorientasi pada pembentukan manusia seutuhnya, mencakup aspek intelektual, moral, spiritual, dan sosial.

Salah satu prinsip utama dalam Total Quality Management (TQM) adalah fokus pada pelanggan, yaitu orientasi organisasi untuk memahami dan memenuhi harapan pengguna layanan. Dalam konteks lembaga pendidikan, pelanggan meliputi peserta didik,

orang tua, guru, masyarakat, bahkan pemerintah sebagai pemangku kepentingan. Goetsch & Davis (2014) menegaskan bahwa kualitas tidak akan tercapai apabila institusi tidak menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian dalam setiap proses manajerial. Artinya, keberhasilan lembaga pendidikan sangat bergantung pada kemampuannya memberikan layanan yang relevan, efektif, dan sesuai kebutuhan pelanggan.

Pada lembaga pendidikan Islam, fokus pada pelanggan menjadi semakin penting mengingat dinamika perkembangan masyarakat yang menuntut layanan pendidikan tidak hanya unggul secara akademik tetapi juga adaptif terhadap perubahan zaman. Nasution (2010) menjelaskan bahwa orientasi ini menuntut sekolah untuk terus melakukan inovasi, memperbaiki proses pembelajaran, meningkatkan fasilitas, serta menjalin hubungan baik dengan pelanggan agar tercipta kepuasan dan loyalitas. Kualitas layanan pendidikan yang baik pada akhirnya akan memperkuat citra sekolah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan (Fattah, 2012).

MTs Miftahul Ulum Ngemplak sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam tingkat menengah berupaya melakukan berbagai strategi peningkatan mutu yang berorientasi pada pelanggan. Strategi tersebut mencakup peningkatan kualitas pembelajaran, pengembangan komunikasi dengan orang tua, evaluasi kepuasan peserta didik, serta penguatan pelayanan akademik dan non-akademik. Namun demikian, keberhasilan penerapan prinsip fokus pada pelanggan dalam lembaga pendidikan tidak hanya bergantung pada program yang dibuat, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaannya, kapasitas sumber daya manusia, serta budaya mutu yang terbangun di lingkungan sekolah.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, sejauh mana prinsip fokus pada pelanggan telah diimplementasikan secara optimal di MTs Miftahul Ulum Ngemplak masih perlu dikaji secara empiris. Pentingnya penelitian ini turut didasari oleh kebutuhan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, terutama dalam menghadapi persaingan antar sekolah dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap mutu pendidikan Islam. Dengan demikian, melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan prinsip fokus pada pelanggan serta tantangan yang dihadapi sekolah, sehingga dapat menjadi dasar untuk perbaikan mutu yang lebih efektif dan berkelanjutan.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan implementasi fokus pada pelanggan secara mendalam. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara natural sesuai kondisi lapangan (Creswell, 2016).

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik wawancara dilakukan kepada kepala madrasah, guru, peserta didik, dan orang tua sebagai pelanggan utama layanan pendidikan (Sugiyono, 2019). Observasi dilakukan terhadap proses layanan di kelas, interaksi guru–siswa, serta fasilitas sekolah. Dokumentasi meliputi arsip program sekolah, hasil evaluasi, dan catatan terkait pelayanan pendidikan.

Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman & Saldaña, 2014). Validitas data diperoleh melalui triangulasi teknik dan sumber

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa MTs Miftahul Ulum Ngemplak melakukan

identifikasi kebutuhan pelanggan melalui berbagai mekanisme, seperti wawancara informal antara guru dan peserta didik, forum komite sekolah, serta umpan balik orang tua yang disampaikan melalui pertemuan rutin atau media komunikasi digital. Identifikasi ini mencakup kebutuhan akademik, kebutuhan pengembangan karakter, fasilitas belajar, hingga harapan terhadap kompetensi lulusan. Proses ini sesuai dengan prinsip TQM yang menekankan perlunya pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan sebagai dasar peningkatan mutu layanan (Sallis, 2012).

Selain itu, madrasah juga melakukan observasi terhadap perilaku dan perkembangan peserta didik sebagai bentuk pengumpulan data kebutuhan secara langsung. Informasi tersebut kemudian dijadikan acuan untuk menyusun program pembelajaran, kegiatan ekstrakurikuler, dan pengembangan sarana prasarana. Langkah ini sejalan dengan pandangan Nasution (2010) bahwa organisasi yang berkualitas harus melakukan upaya sistematis dalam memetakan kebutuhan pelanggan agar dapat memberikan layanan yang optimal.

## **2. Pelayanan Akademik Berbasis Kepuasan Peserta Didik**

Pelayanan akademik di MTs Miftahul Ulum Ngemplak dilakukan dengan mengembangkan model pembelajaran variatif, seperti diskusi kelompok, ceramah interaktif, pembelajaran berbasis proyek sederhana, serta penggunaan media digital dalam proses pembelajaran. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan minat dan motivasi belajar peserta didik sebagai pelanggan utama.

Berdasarkan hasil wawancara, peserta didik menilai bahwa variasi metode pembelajaran membuat mereka lebih mudah memahami materi dan tidak cepat bosan. Penerapan metode ini mencerminkan konsep student-centered learning, yaitu pendekatan yang menempatkan peserta didik sebagai pusat proses belajar (Fattah, 2012).

Selain itu, guru juga memberikan bimbingan tambahan bagi siswa yang mengalami kesulitan belajar melalui program remedial. Program ini menjadi salah satu bentuk pelayanan yang menunjukkan kepedulian sekolah terhadap keberhasilan akademik seluruh peserta didik. Hal tersebut sejalan dengan prinsip TQM yang menuntut organisasi memberikan layanan sesuai harapan pelanggan serta memperbaikinya secara berkelanjutan (Goetsch & Davis, 2014).

## **3. Peningkatan Komunikasi antara Sekolah dan Orang Tua**

Komunikasi antara madrasah dan orang tua dilakukan melalui berbagai media, seperti grup WhatsApp, pertemuan wali kelas, rapat komite sekolah, dan penyampaian laporan perkembangan peserta didik secara berkala. Strategi ini dinilai efektif karena dapat mempercepat penyampaian informasi dan mempererat hubungan antara sekolah dan orang tua.

Pihak sekolah juga menyediakan waktu konsultasi bagi orang tua yang ingin mendiskusikan perkembangan anak mereka secara langsung dengan wali kelas atau guru mata pelajaran. Upaya ini sejalan dengan temuan Goetsch & Davis (2014) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antara organisasi dan pelanggan berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan.

Orang tua sebagai pelanggan eksternal merasa lebih dilibatkan dalam pengambilan keputusan tertentu, terutama yang berkaitan dengan kegiatan sekolah dan kebijakan yang menyentuh kepentingan peserta didik. Hal ini menunjukkan bahwa madrasah berusaha menerapkan nilai-nilai partisipatif dalam manajemen mutu pendidikan.

## **4. Evaluasi Kepuasan Pelanggan**

Madrasah melakukan evaluasi kepuasan secara berkala melalui angket sederhana yang diberikan kepada peserta didik dan orang tua. Angket tersebut mencakup aspek kepuasan terhadap proses pembelajaran, fasilitas sekolah, layanan administrasi, serta komunikasi

antara sekolah dan pelanggan. Selain angket, madrasah juga menyelenggarakan diskusi terbuka pada kegiatan rapat komite untuk mendapatkan masukan dan kritik secara langsung.

Evaluasi ini menjadi alat penting bagi pihak sekolah dalam mengukur keberhasilan layanan sekaligus mendeteksi bagian yang perlu ditingkatkan. Nasution (2010) menekankan bahwa evaluasi kepuasan pelanggan merupakan langkah strategis dalam TQM untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya sesuai standar, tetapi juga memenuhi ekspektasi pelanggan.

Hasil evaluasi yang diperoleh madrasah kemudian dibahas dalam rapat internal dan menjadi dasar pengambilan kebijakan seperti perbaikan fasilitas, peningkatan metode pembelajaran, atau penyesuaian kegiatan ekstrakurikuler.

### **5. Tantangan Implementasi Fokus pada Pelanggan**

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, madrasah masih menghadapi beberapa kendala dalam menerapkan prinsip fokus pada pelanggan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sarana prasarana seperti ruang kelas, peralatan pembelajaran, dan teknologi yang diperlukan untuk mendukung inovasi pembelajaran. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan variasi layanan yang dapat diberikan kepada pelanggan.

Selain itu, belum seluruh guru memiliki kemampuan yang merata dalam menerapkan metode pembelajaran inovatif, terutama yang berkaitan dengan penggunaan teknologi pembelajaran. Tingkat kompetensi guru yang berbeda-beda menjadi hambatan dalam mewujudkan layanan akademik yang konsisten dan berkualitas. Sallis (2012) menyebutkan bahwa kualitas suatu lembaga sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya, sehingga kapasitas guru menjadi faktor penting dalam implementasi TQM.

Budaya mutu di lingkungan madrasah juga belum sepenuhnya terbentuk. Masih terdapat sebagian warga sekolah yang memahami mutu sebagai program tambahan, bukan sebagai budaya kerja. Padahal, menurut Goetsch & Davis (2014), keberhasilan TQM memerlukan konsistensi dan komitmen seluruh komponen organisasi dalam menerapkan prinsip.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan prinsip fokus pada pelanggan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di MTs Miftahul Ulum Ngemplak, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip ini telah berlangsung melalui berbagai strategi yang terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan, baik peserta didik maupun orang tua. Madrasah telah melakukan identifikasi kebutuhan pelanggan melalui mekanisme formal dan informal seperti forum komite, wawancara, serta observasi langsung terhadap perkembangan peserta didik. Identifikasi ini menjadi dasar penting bagi penyusunan program pendidikan yang lebih responsif.

Dalam aspek layanan akademik, madrasah telah berupaya menerapkan variasi metode pembelajaran untuk meningkatkan kepuasan peserta didik. Pendekatan ini menunjukkan adanya orientasi kuat terhadap kebutuhan siswa sebagai pelanggan utama layanan pendidikan. Selain itu, komunikasi dengan orang tua berjalan dengan baik melalui berbagai media, sehingga membentuk hubungan kolaboratif antara sekolah dan orang tua dalam mendukung perkembangan peserta didik. Evaluasi kepuasan pelanggan juga dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai harapan serta dapat diperbaiki secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang menghambat optimalisasi penerapan prinsip fokus pada pelanggan. Kendala tersebut meliputi keterbatasan sarana prasarana yang belum mampu sepenuhnya mendukung inovasi pembelajaran, ketidaksamaan kemampuan guru dalam menerapkan pendekatan

pembelajaran modern, serta belum terbentuknya budaya mutu yang konsisten di seluruh elemen madrasah. Faktor-faktor tersebut menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian serius dalam rangka peningkatan mutu layanan pendidikan.

Secara keseluruhan, implementasi prinsip fokus pada pelanggan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan Islam di MTs Miftahul Ulum Ngemplak. Penerapan prinsip ini membantu madrasah menjadi lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat keterlibatan semua pihak dalam proses pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya lanjutan melalui peningkatan fasilitas, pelatihan tenaga pendidik, serta pembentukan budaya mutu yang kuat untuk memastikan penerapan prinsip fokus pada pelanggan dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan..

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Fattah, N. (2012). *Landasan Manajemen Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Nasution, M. N. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education*. Routledge.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.