

BAB II

LANDASAN TEORI

A. SMM ISO 9001:2008

1. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO

Menurut Standart ISO 8402 Quality Management and Quality Assurance Vocabulary, Mutu adalah keseluruhan gambaran dan karakteristik suatu produk atau jasa yang berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang dinyatakan secara langsung maupun secara tidak langsung.⁸

Dari definisi diatas, jika diterapkan dalam dunia pendidikan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa seluruh aspek yang terdapat disekolah mampu memberikan layanan yang baik berupa disik maupun jasa sehingga siswa sendiri dapat merasakan dampak dari layanan tersebut

Adapun menurut pakar yang mendefinisikan pengertian mutu adalah sebagai berikut:

- a. Goetsch dan Davis, menyebutkan bahwa mutu adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- b. Joseph M. Juran, menjelaskan mutu adalah sebagai kecocokan untuk pemakaiannya atau sesuai dengan kegunaan.
- c. Philip B. Crosby Mendefinisikan mutu adalah kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.
- d. K. Ishikawa menjelaskan bahwa mutu tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pelanggan.⁹

Dari penjelasan menurut pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dinamakan dengan mutu adalah keadaan yang sesuai dan melebihi

⁸ Khaerul Umam, *Manajemen Perkantoran: Referensi Untuk Para Akademisi dan Praktisi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 281

⁹ Engkoswara dan Aan Komariah, *Adminitrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 304

harapan pelanggan sehingga pelanggan memperoleh kepuasan. Jika dikaitkan dengan dunia pendidikan maka pelayanan maupun sistem yang ada disekolah dapat memberikan efek yang langsung pada siswa dan walimurid sebagai penerima jasa tersebut. Suatu lembaga pendidikan bisa dikatakan berhasil, yaitu apabila hasil yang diberikan dari lembaga pendidikan tersebut dapat berguna untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang diharapkan.

Mutu sangat bermanfaat sekali bagi suatu lembaga pendidikan. Mutu dapat menjadikan kemajuan bagi lembaga pendidikan karena dapat (1) meningkatkan akuntabilitas (pertanggung jawaban) sekolah kepada masyarakat, (2) dapat bekerja secara maksimal, (3) untuk menjamin lulusan yang bermutu, (4) meningkatkan persaingan yang sehat.

Mutu dalam dunia pendidikan meliputi input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dikatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan dikatakan bermutu jika mampu menciptakan suasana pembelajaran yang aktif, kreatif, menyenangkan, dan bermakna (PAKEMB). Output pendidikan dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non-akademik peserta didik tinggi. Sementara outcome pendidikan dikatakan bermutu jika lulusan cepat terserap dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.

Menurut Edward Sallis sekolah yang bermutu memiliki ciri-ciri berikut ini:

1. Sekolah berfokus kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
2. Sekolah berupaya untuk mencegah masalah yang muncul.
3. Sekolah memiliki investasi pada sumber dayanya.
4. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas.
5. Sekolah memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada kejadian berikutnya.

6. Sekolah memiliki perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang.
7. Sekolah melakukan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan wewenang dan tugasnya.
8. Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
9. Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab tiap orang.
10. Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
11. Sekolah menempatkan kualitas yang dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.¹⁰

Mutu suatu pendidikan dapat berjalan dengan baik jika di ikuti oleh sistem manajemen yang baik juga. Manajemen mutu menurut Willy Susilo adalah:

Upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan, dan informasi untuk merealisasikan komitmen, kebijaksanaan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun dimasa depan.¹¹

Dari keterangan diatas, kita dapat menyimpulkan bahwa manajemen mutu adalah suatu proses atau usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi melalui proses manajemen yaitu perencanaan, pengelolaan, pengorganisasian dan pengawasan.

ISO diartikan sebagai “*The International Organization for Standarization*” yaitu badan federasi dunia yang berkenaan dengan standart. ISO merupakan suatu pedoman dan persyaratan yang digunakan

¹⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: IRCiSOD, 2011), 51.

¹¹Kholidatunur. 2011. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Pondok Pesantren Modern Sahid. Skripsi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. [Http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/3835/1/kholidatunur-fitk.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/3835/1/kholidatunur-fitk.pdf) (Diunduh 19 Januari 2015)

suatu organisasi untuk menghasilkan suatu produk yang bermutu dan sesuai dengan keinginan pelanggan.¹²

ISO adalah suatu badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk suatu barang dan jasa. Badan ini merupakan badan standarisasi yang berada diseluruh dunia yang berkedudukan di Geneva, Swiss dan didirikan pada tahun 1947. Organisasi tersebut memiliki anggota sebanyak 147 negara, dimana setiap negara diwakili oleh badan standarisasi nasional. Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), sehingga lembaga konsultasi resmi yang menangani ISO 9001:2008 di Indonesia ialah yang sudah menjadi KAN.¹³

Sampai saat ini, ISO 9001:2008 dianggap sebagai standar internasional terbaik untuk mengelola sistem manajemen mutu sehingga paling banyak diadopsi oleh berbagai organisasi termasuk lembaga pendidikan.

Sistematika sistem manajemen ISO 9001:2008 terdiri dari aktivitas plan, do, check, and action (PDCA) dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Plan, menetapkan tujuan dan proses yang diperlukan untuk menyerahkan hasil sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebutuhan organisasi.
2. Do, pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan.
3. Check, memantau dan mengukur proses serta produk terhadap kebijakan tujuan dan persyaratan bagi produk dan laporkan hasilnya.
4. Act, melakukan kegiatan untuk perbaikan berkelanjutan dari proses kerja.¹⁴

Delapan prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan system manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah:

¹² Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), 308

¹³ Shoimatul Ula, *Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif* (Yogyakarta: Berlian, 2013), 112

¹⁴ Sugeng Listyo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT*, (Malang:UIN Malang Press, 2009), 70.

1. *Fokus Pelanggan*, organisasi tergantung pada pelanggan karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan yang akan datang dan giat berusaha melebihi keinginan pelanggan.
2. *Kepemimpinan*, pemimpin organisasi menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi
3. *Keterlibatan orang-orang*, orang pada semua tingkat merupakan factor penting dari suatu organisasi dan keterlibatan mereka digunakan untuk manfaat organisasi.
4. *Pendekatan Proses*, Hal ini terkait dengan efisiensi dan keefektifan kegiatan organisasi. Pendekatan ini beranggapan proses pendidikan lebih penting dari pada hasilnya.
5. *Pendekatan system terhadap manajemen*, Mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses yang saling terkait dalam proses untuk mencapai hasil yang terbaik
6. *Perbaikan Berkesinambungan*, Hal ini merupakan sasaran dari semua system mutu. Pendidikan tidak boleh berhenti meningkatkan mutu dan staff yang berada disekolah selalu ditingkatkan kompetensinya
7. *Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan*, Seluruh keputusan yang diambil harus berdasarkan data dan informasi akurat, relevan, dan up to date
8. *Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok*, Organisasi harus menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan organisasi lain

Dapat disimpulkan dari prinsip-prinsip yang disebutkan diatas semuanya mempunyai keterkaitan antara satu dengan lainnya sehingga peningkatan SMM ISO 9001:2008 dapat terealisasi dengan baik, produktif, dan efektif sehingga mencapai pada kepuasan pelanggan yang diharapkan.

2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008

Langkah-langkah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terdiri dari:¹⁵

- a. Memutuskan untuk mengadopsi suatu standar sistem manajemen kualitas yang akan diterapkan, standar-standar sistem manajemen kualitas itu dipilih berdasarkan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- b. Menetapkan suatu komitmen pada tingkat pemimpin senior dan organisasi.
- c. Menetapkan suatu kelompok kerja atau komite pengaruh yang terdiri dari manajer-manajer senior.
- d. Menugaskan wakil manajemen dan yang bertanggung jawab untuk menjamin bahwa persyaratan-persyaratan standar dari system manajemen kualitas itu diterapkan dan dipelihara.
- e. Menetapkan tujuan-tujuan kualitas dan implementasi sistem.
- f. Meninjau ulang sistem manajemen kualitas yang sekarang dapat melalui suatu audit sistem atau penilaian terhadap sistem manajemen kualitas yang ada.
- g. Mendefinisikan struktur organisasi dan tanggung jawab.
- h. Menciptakan kesadaran kualitas pada semua tingkat dalam organisasi
- i. Mengembangkan peninjauan ulang dari sistem manajemen kualitas dalam manual kualitas
- j. Menyepakati bahwa fungsi-fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur-prosedur.
- k. Mendokumentasikan aktivitas terperinci dalam prosedur operasional.
- l. Memperkenalkan dokumentasi
- m. Menetapkan partisipasi karyawan dan pelatihan dalam sistem.

¹⁵ Muhammad Faturrahman dan Sulistyorini, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2012), 203-205.

n. Meninjau ulang dan melakukan audit sistem manajemen mutu.

Tahapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dilakukan melalui:

a. Keputusan dan komitmen manajemen

Keputusan dan komitmen manajemen diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan dari penerapan ISO 9001:2008 ini mendapat dukungan dan keterlibatan manajemen.

b. Pelatihan dan sosialisasi ISO 9001:2008

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memerlukan keterlibatan seluruh warga karena itu diperlukan pelatihan. Materi pelatihan mencakup desain sistem dan pengembangan ISO 9001:2008 serta audit mutu internal dan eksternal.

c. Pembentukan tim pelaksanaan ISO 9001:2008

Tim pelaksana ini dibentuk untuk menciptakan sinergitas tim guna peningkatan mutu kerja dan kepuasan pelanggan.

d. Menyiapkan dokumen sistem mutu

Dokumen sistem mutu yang disiapkan yaitu pedoman mutu, prosedur sistem mutu, instruksi kerja, formulir, dan dokumen pendukung lainnya.

e. Uji coba sistem mutu

Uji coba sistem mutu berfungsi untuk mengimplementasikan sebagai uji coba sistem dokumen mutu yang telah disusun serta untuk melakukan penyesuaian serta perbaikan atas penerapan sistem mutu tersebut.

f. Audit mutu internal

Audit mutu internal berfungsi untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan dapat dilaksanakan sepenuhnya dan memastikan keefektifan sistem tersebut agar dapat diidentifikasi peluang perbaikan.

g. Sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

1. Pemilihan badan sertifikasi
2. Pengajuan permohonan sertifikasi

3. Penilaian awal (pre assesment)
4. Penilaian (assessment)
5. Sertifikasi pemeliharaan
6. Surveillance audit
7. Penilaian ulang

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO adalah merupakan bagian dari Standart Mutu Internasional yang diakui untuk meningkatkan suatu mutu lembaga pendidikan, efektif dalam adminitrasinya dan efisien dalam pengelolaan sumber daya sekolah

3. Persyaratan dalam Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Pada era globalisasi seperti ini, peserta didik dituntut untuk dapat meghasilkan produk yang dapat diterima oleh pelanggan. Persyaratan agar dapat diterima oleh oleh masyarakat adalah yang memenuhi standart internasional ISO 9001: 2008.

Standart ISO 9001: 2008 memiliki tuntutan untuk pemenuhan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku terpenuhi melalui penerapan sistem manajemen mutu yang efektif. Maka dari itu hasil yang diharapkan memiliki jaminan kualitasnya dan memiliki kestabilan yaitu hari ini, minggu depan, bulan depan dan tahun depan relatif sama.

Sebuah organisasi, baik organisasi pendidikan maupun suatu perusahaan harus memastikan sistem manajemen mutu dibuat, didokumentasikan, diimplementasikan dan diperbaiki terus menerus. Hal ini diwajibkan agar senantiasa memenuhi persyaratan Standar Internasional karena dalam SMM, dokumen dan rekaman merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dan akan di audit. Tanpa pengendalian dokumen (pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja, dan formulir pendukung) dan rekaman yang akurat serta lengkap organisasi akan gagal mendapatkan legalitas berupa sertifikat ISO 9001

Berikut uraian persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

a. Sistem Manajemen Mutu

Sebagai konsepsi dari sistem manajemen mutu diperlukan persyaratan masukan pelanggan yang harus dipenuhi dari rancangan produk yang akan dihasilkan, pengukuran analisis dan perbaikan sesuai prinsip-prinsip manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, serta bagaimana mengelola sumber daya sehingga terealisasi produk yang diharapkan menghasilkan kepuasan pelanggan.

Persyaratan sistem manajemen mutu ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1) Persyaratan Umum

Perusahaan yang akan mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001 harus menerapkan, mendokumentasikan, dan memelihara sistem manajemen mutu dan secara terus menerus memperbaiki keefektifannya.

2) Persyaratan Dokumentasi

Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup :

- a) Persyaratan terdokumentasi mengenai kebijakan mutu dan sasaran mutu
- b) Pedoman mutu
- c) Prosedur terdokumentasi yang diperlukan oleh standar internasional ini
- d) Dokumen-dokumen, termasuk catatan, yang ditentukan oleh organisasi yang diperlukan untuk memastikan perencanaan, operasi dan pengendalian proses yang efektif.

b. Tanggung Jawab Manajemen

Tanggung jawab manajemen ini terdiri dari komitmen manajemen, fokus pelanggan, kebijakan mutu, perencanaan sistem manajemen mutu, serta tanggung jawab, wewenang, tanggung jawab, dan tinjauan manajemen.

c. Pengelola Sumber daya

Pengelolaan sumber daya ini terdiri dari penyediaan sumber daya, sumber daya manusia, kompetensi, pelatihan, dan kesadaran, prasarana, lingkungan kerja

d. Realisasi Produk

Realisasi produk terdiri dari perencanaan realisasi produk, proses yang berkaitan dengan pelanggan, desain dan pelanggan, pembelian, produksi dan penyediaan jasa, pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran.

e. Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan

Organisasi harus merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan untuk; 1) Memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan produk, 2) Memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu, dan, 3) Terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu.¹⁶

Penjelasan diatas merupakan persyaratan yang harus diajukan agar dapat menerapkan sistem manajemen mutu tersebut. Karena acuan tersebut merupakan terdiri dari sistem manajemen mutu, manajemen sumber daya, pengukuran, analisis dan peningkatan.

4. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008

ISO sendiri adalah suatu pedoman dan persyaratan yang digunakan suatu organisasi untuk menghasilkan produk yang bermutu dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Berikut ini manfaat penerapan dari ISO 9001: 2008:

- a. Meningkatkan daya saing produk yang dihasilkan sehubungan dengan perdagangan bebas yang tidak mengenal batas wilayah hanya produk yang mempunyai daya saing tinggilah yang diterima di pasar.

¹⁶ Standar Nasional Indonesia 9001: 2008, *Sistem Manajemen Mutu*, (Parantapa:

- b. Dengan banyaknya persaingan di pasar, maka konsumen akan memilih produk dengan mutu baik dan konsisten
- c. Penerapan ISO akan meningkatkan produktivitas, efektifitas operasional, efisiensi, dan mengurangi biaya yang ditimbulkan barang cacat (reject) atau barang bermutu rendah dan limbah.
- d. Penerapan ISO membuat sistem kerja dalam suatu perusahaan menjadi standar kerja yang terdokumentasi.
- e. Penerapan ISO dapat meningkatkan semangat dan moral karyawan karena adanya kejelasan tugas dan wewenang (*job description*) serta hubungan antar bagian yang terkait.
- f. Nilai kompetisi dan *image* perusahaan semakin meningkat dengan sertifikat ISO.
- g. Penerapan ISO menjamin proses yang dilaksanakan sesuai dengan sistem manajemen mutu yang ditetapkan.
- h. Penerapan ISO memudahkan *top management* mencapai target karena sudah dipersiapkan target yang diukur dan rencana pencapaiannya¹⁷.

Manfaat yang diberikan dari penerapan SMM ISO mempermudah kegiatan lembaga kearah pada kemajuan, lebih efektif dan efisien serta penjamin mutu. Mulai dari awal perencanaan, selama proses pelaksanaan, dan sampai hasil yang didapat. Sedangkan manfaat penerapan didalam sekolah, maka sekolah akan secara konsisten dan berkelanjutan mendapatkan nilai tambah yang sangat besar. Manfaat tersebut ada dua yaitu secara internal dan eksternal. Adapun manfaatnya sebagai berikut:

- a) Manfaat eksternal sekolah yang fokus pada penerapan SMM ISO 9001:2008 adalah
 - 1. Meningkatkan hubungan dengan positif dengan peserta didik.
 - 2. Meningkatkan hubungan dengan pelanggan (kepuasan pelanggan).

¹⁷ Heri Jumaedi dan Budi Djaatmiko, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008* (Bandung: STEMBI, 2011), 13

3. Lebih kompetitif dibandingkan dengan sekolah lain atas produk yang sama.
 4. Peningkatan kepuasan pelanggan.
 5. Perbaikan dalam penanganan komplain dan keluhan pelanggan.
- b) Manfaat Internal (lebih banyak dibanding manfaat eksternal) di sekolah adalah:
1. Penurunan kerja ulang.
 2. Penurunan dalam biaya jangka panjang.
 3. Perbaikan dalam pengendalian dan pengukuran proses.
 4. Perbaikan moral dan respon dari staff.
 5. Perbaikan tanggung jawab individu, bagian, dan sistem manajemen.
 6. Perbaikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab.
 7. Peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya.¹⁸

5. Hambatan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Inti dari penerapan ISO 9001 adalah perbaikan yang berkesinambungan sehingga dalam penerapannya setiap organisasi dituntut untuk melakukan perbaikan-perbaikan di semua lini secara bertahap sesuai dengan konsep PDCA (*Plan – DO – Check –action*). Dalam pelaksanaan ISO dalam organisasi tentunya didalamnya memiliki keterbatasan tersendiri yang menyebabkan organisasi tersebut mengalami hambatan dalam implementasi ISO.

Adapun hambatan tersebut diantaranya:

- a. Kurang adanya komitmen manajemen
- b. Penerapan persyaratan SMM ISO 9001:2008 kurang tepat
- c. Adanya dualisme dalam sistem manajemen
- d. Struktur organisasi, tugas dan fungsi yang tidak berjalan.

¹⁸ Purwadi, *ISO 9001: 2008 Document Development Compliance Manual* (Jakarta: Media Guru, 2012)35

- e. Tidak adanya dukungan sumber daya yang memadai. Menurut para ahli sumber daya yaitu 5-M (*Man, Money, Method, Material, Management/Machine*).¹⁹

Melihat penjelasan diatas, diketahui hambatan dapat terjadi pada penerapan SMM ISO 9001:2008 yang mengakibatkan tidak atau kurang optimalnya fungsi dari sistem manajemen mutunya sehingga menghambat proses pelaksanaan dari penerapan SMM ISO itu sendiri.

B. Layanan Akademik

1. Pengertian Layanan Akademik

Untuk memenuhi kebutuhan hidup, manusia berusaha melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas ialah proses penggunaan akal, pikiran panca indra dan anggota tubuh dengan atau bantuan alat. Proses tersebut dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik berupa barang maupun jasa.

Definisi dari Gronroos bahwa “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”²⁰

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Ciri pokok pelayanan ialah produk yang dihasilkan tidak kasat mata namun bisa dirasakan yang berarti pelayanan adalah sebuah jasa. Perbedaan jasa dari produk, yaitu: (1) jasa meliputi hubungan langsung antara pemberi dan pengguna; (2)

¹⁹ Kementerian Agama Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji*, 2011, h. 6

²⁰ Ratminto dan Atik S.W, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 2

diberikan tepat waktu dan digunakan saat itu juga; (3) sebuah jasa tidak dapat diperbaiki, maka standar jasa ialah harus baik sejak awal; (4) berhadapan dengan ketidakpastian, (5) pelayanan pada pelanggan diberikan secara langsung oleh pekerja yunior, bukan atasan atau pemilik; (6) kesulitan untuk mengukur tingkat keberhasilan dan produktivitas.²¹

Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan aktifitas yang tidak kasat mata karena terjadinya interaksi antar manusia atau menggunakan peralatan untuk menyelesaikan permasalahan layanan tersebut.

Berikut ialah beberapa pelayanan yang didambakan oleh konsumen:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendak diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu²².

Sebagai aktivitas proses pelayanan di sekolah, diperlukan layanan secara rutin dan berkesinambungan yang dilakukan di dalam sekolah untuk memperoleh bantuan dalam segala hal sehingga terpenuhi

²¹ Ibid., Edward Sallis h 69

²² Moenir, *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 41

kebutuhannya. Ada beberapa jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari:

- a. Pemberian jasa-jasa saja
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barangbarang saja
- c. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya²³

Dapat disimpulkan layanan akademik merupakan layanan yang diberikan kepada siswa dalam menunjang proses pembelajarannya dan memandirikan siswa dalam belajar yang diantaranya proses pembelajaran, fasilitas sekolah, dan kegiatan ekstrakurikuler

2. Tujuan Layanan Akademik

Tujuan layanan akademik bagi peserta didik untuk memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan belajar yang mandiri dalam rangka mencapai standar kompetensi (SK) peserta didik melalui kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh guru bidang studi.

Tujuan tersebut, dirinci sebagai berikut:

- a. Peserta didik memiliki kesadaran tentang potensi diri dalam aspek belajar, dan memahami berbagai hambatan yang mungkin muncul dalam proses belajar yang dialaminya
- b. Sikap dan kebiasaan belajar yang positif, seperti kebiasaan membaca buku, disiplin dalam belajar, mempunyai perhatian terhadap semua pelajaran, aktif mengikuti semua kegiatan belajar yang diprogramkan
- c. Motivasi yang tinggi untuk belajar sepanjang hayat
- d. Keterampilan atau teknik belajar yang efektif, seperti keterampilan membaca buku, menggunakan kamus, mencatat pelajaran, dan mempersiapkan diri menghadapi ujian

²³ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Gramedia, 2003), 14

- e. Keterampilan untuk menetapkan tujuan dan perencanaan pendidikan, seperti membuat jadwal belajar, mengerjakan tugas-tugas, memantapkan diri dalam memperdalam pelajaran tertentu, dan berusaha memperoleh informasi tentang berbagai hal dalam rangka mengembangkan wawasan yang lebih luas
- f. Kesiapan mental dan kemampuan untuk menghadapi ujian²⁴

Melihat dari uraian diatas, dapat disimpulkan tujuan layanan akademik untuk menjadikan peserta didik memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan belajar yang mandiri. Sehingga peserta didik mampu dengan sendiri memiliki kesadaran dan kebiasaan dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar.

3. Standart Pelayanan Akademik

Standart pelayanan yaitu digunakan sebagai tolak ukur yang digunakan untuk dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang sudah menjadi kewajiban kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, mudah dan terjangkau.

Seluruh penyelenggara pelayanan publik yang termasuk lembaga pendidikan, yang diwajibkan membuat standart pelayanan sendiri. Sesuai dengan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standart pelayanan. Dan dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, Penetapan dan penerapan standart pelayanan.

²⁴ Ibid.,