

# Manajeria

Jurnal Ilmu Manajemen Pendidikan

## Strategi Service Quality Melalui Pengembangan Program Unggulan

**Illa Zahrohluthfita**

Institut Agama Islam Bani Fattah

Email : [illa.zhafita@gmail.com](mailto:illa.zhafita@gmail.com)

**Nailiy Ulya Ulin Ni'mah**

Institut Agama Islam Bani Fattah

Email : [ulinnaily86@gmail.com](mailto:ulinnaily86@gmail.com)

Received: 19-07-2024. Accepted: 06-08-2024. Published: 07-08-2024

### **Abstrak:**

Lemahnya layanan Pendidikan menjadi permasalahan yang signifikan dalam Pendidikan. Untuk itu Program unggulan menawarkan beberapa strategi dalam memperbaiki mutu Pendidikan. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) strategi service quality yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* melalui pengembangan program unggulan di MTs N 04 Denanyar Jombang (2) faktor penghambat dan pendukung strategi service quality melalui pengembangan program unggulan di MTs N 04 Denanyar Jombang. Penelitian ini dilaksanakan di MTsN Denanyar Jombang. Penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data penulis lakukan dengan teknik observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Sementara analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terkait dengan strategi service quality, MTs N 04 Denanyar Jombang memiliki peningkatan layanan pendidikan sesuai dengan perkembangan teknologi dan perkembangan zaman dengan mengacu pada strategi perbaikan, perencanaan, dan peningkatan kualitas layanan secara konsisten. Hal itu dilakukan dengan terus melakukan proses perbaikan, perencanaan, dan juga peningkatan akademik, termasuk juga program unggulan berupa program sistem kredit semester dan program penjurusan tiga kategori yaitu science class, bilingual class dan tafaqquh fiddin class secara konsisten dan berkelanjutan melalui strategi tertentu untuk memberikan kepuasan pada pelanggan (Customer satisfaction).

**Kata Kunci:** *Service Quality, Pengembangan Program Unggulan*

### **ABSTRAK**

*Weak educational services are a significant problem in education. For this reason, the superior program offers several strategies for improving the*

*quality of education. For this reason, this research aims to determine (1) service quality strategies which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy through the development of superior programs at MTs N 04 Denanyar Jombang (2) inhibiting and supporting factors for service quality strategies through the development of superior programs in MTs N 04 Denanyar Jombang. This research was carried out at MTsN Denanyar Jombang. This research is a case study with a qualitative research approach. The author uses observation, interview and documentation techniques to collect data. Meanwhile, data analysis in this research uses three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data was carried out by source triangulation. The results of the research show that related to the service quality strategy, MTs N 04 Denanyar Jombang has improved educational services in accordance with technological developments and current developments by referring to strategies for improving, planning and improving service quality consistently. This is done by continuing to carry out the process of improvement, planning and academic improvement, including superior programs in the form of semester credit system programs and three-category major programs, namely science class, bilingual class and tafaqquh fiddin class consistently and sustainably through certain strategies to provide satisfaction. on customers.*

**Keywords:** *Service Quality, Superior Program Development*

## **PENDAHULUAN**

Pentingnya pendidikan bagi kehidupan bisa menjadi pembeda antara manusia dengan makhluk lainnya. Manusia bisa mengusahakan pendidikan bagi dirinya dari berbagai lembaga seperti lembaga formal ataupun non formal untuk menunjang proses transformasi agar menjadi manusia paripurna yang berkelas dan berkualitas. Pendidikan merupakan proses bimbingan yang berdasar, bertujuan sesuai dengan rencana yang jelas<sup>1</sup>. Diharapkan peserta didik bisa merasakan proses pendidikan yang berkualitas dengan adanya kelengkapan sistem pengelolaan sumberdaya manusia, materi dan semua sarana prasarana yang layak didapatkan.<sup>2</sup>

Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu menjawab berbagai tantangan dan permasalahan di masa kini dan masa depan, dan hal ini terjadi ketika lembaga dan sistem lembaga pendidikan telah memiliki strategi untuk melakukannya melalui pemanfaatan sumber daya pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui pengembangan program unggulan untuk mewujudkan proses pendidikan yang efektif dan menghasilkan lulusan yang berkualitas dengan prestasi akademik dan non akademik yang dapat berinovasi menuju kemajuan dan keuntungan. Baik untuk negara maupun untuk seluruh dunia. Program unggulan lahir dari

---

<sup>1</sup> Ahmad Rojali, 2015, "Peningkatan Kualitas Sekolah Melalui Program Unggulan" STAI AS-SHIDDIQIAH

<sup>2</sup> Yusuf Munir, 2018 "Pengantar Ilmu Pendidikan" (Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo,) 05

harapan dan lembaga pendidikan untuk menghasilkan lulusan yang berprestasi, tercipta hubungan pekerjaan yang harmonis, sinergis, ritmis dan kooperatif sehingga tercapailah tujuan yang disepakati di kancah nasional maupun internasional dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi serta diimbangi dengan akhlakul karimah.<sup>3</sup>

Motif dari adanya program unggulan juga dilatarbelakangi dari adanya berbagai permasalahan mendasar dalam dunia pendidikan yang kemudian dicarilah beberapa strategi atau alternatif untuk mengatasinya sehingga terciptalah kualitas layanan atau service quality yang baik. Permasalahan tersebut antara lain yaitu beberapa pengetahuan dan keterampilan yang diberikan kepada anak didik terlalu terkotak-kotak dan terlepas dari kehidupan sehari-hari, lemahnya pelayanan pendidikan seperti pendidik professional dan fasilitas pendukung pendidikan lain yang mana hal tersebut merupakan sarana mendapatkan ilmu pengetahuan yang strategis<sup>4</sup>

Program Unggulan terdiri dari beberapa langkah yang dilakukan dalam urutan tertentu untuk mencapai hasil pendidikan yang baik, maka adanya program unggulan adalah sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan mutu madrasah sekaligus mutu pendidikan dengan membentuk lulusan yang memiliki keunggulan dalam berbagai aspek seperti: keimanan pada Tuhan Yang Maha Esa, nasionalisme dan patriotism yang tinggi, motivasi dan komitmen yang tinggi untuk mencapai keunggulan, kepekaan sosial, disiplin yang tinggi ditunjang kondisi fisik yang prima. <sup>5</sup>

Strategi penting dilakukan suatu lembaga ketika lembaga tersebut memiliki suatu target keberhasilan. *Service Quality* merupakan upaya madrasah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswanya. Untuk memastikan kualitas tinggi, layanan harus diberikan terus menerus. Sesuai dengan pendapat Bittel yang mengatakan bahwa strategi merupakan suatu rencana fundamental yang digunakan untuk mencapai tujuan suatu Lembaga

Lulusan yang dihasilkan melalui pengembangan program unggulan diharapkan juga bukan hanya mengetahui secara benar, tapi juga bisa mengamalkannya, mempengaruhi dirinya, dan juga dapat membangun kebersamaan hidup dengan orang.

Lokasi penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Denanyar Jombang adalah berdasarkan pendapat peneliti tentang keunikan, daya tarik, dan relevansi tempat dengan topik yang dipilih peneliti. Berdasarkan subjek penelitian, fokus penelitian dan sumber data yang akan dikumpulkan, ini

---

<sup>3</sup> Bilqist Dewi, 2018, "Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Program Unggulan Madrasah", *Jurnal Islamic Education Manajemen*, Vol. 3, No. 1.

<sup>4</sup> Rojali Ahmad, 2015, "Peningkatan Kualitas Sekolah Melalui Program Unggulan" STAI AS-SHIDDIQIAH

<sup>5</sup> Miftahul Ulum, 2016. "Pengembangan Program Unggulan di Lembaga Pendidikan Islam Ahmad Zarkasyi" *Jurnal Al-Makrifat* Vol:1, No 1

termasuk dalam penelitian lapangan metode kualitatif melalui pendekatan studi kasus. Peneliti juga menggunakan kolaborasi partisipatif yang menekankan kerjasama, rasa hormat, tanggung jawab dan toleransi.<sup>6</sup>

Di sini peneliti bekerja langsung dengan kepala sekolah, waka kurikulum, guru, staf dan warga sekolah terkait. Karena disini peneliti adalah orang yang merencanakan dan menentukan masalah di lapangan dari awal hingga akhir penelitian ini. Oleh karena itu, keberadaan peneliti disini merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan peneliti dengan bekerjasama dan patuh kepada warga sekolah untuk menentukan setiap langkah yang diambil demi kelancaran dan keberhasilan penelitian ini, sehingga dapat memberikan kontribusi baru berupa ide-ide untuk kemajuan lembaga pendidikan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam pelaksanaannya peneliti juga menggunakan beberapa instrumen pendukung yaitu berupa pedoman observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan pedoman dokumentasi untuk mengumpulkan data tentang sejarah, profil, program kegiatan dan beberapa hal penting sehingga bisa mendukung hasil penelitian.<sup>7</sup>

Beberapa perolehan dari objek pedoman dokumentasi antara lain: Gambaran strategi service quality melalui pengembangan program unggulan. Sejarah berdirinya MTs N 4 Denanyar Jombang. Pengelolaan pendidikan atau service quality. Kegiatan yang bersifat kontemporer. Dan kegiatan lain yang masih berhubungan dengan penelitian ini, seperti prestasi yang diraih sekolah maupun peserta didik, kurikulum sekolah, laporan hasil belajar siswa, pembagian tugas serta pembagian tatip tenaga kerja.

Sumber data disini ada dua yaitu sumber data manusia dan sumber data non manusia. Sumber data manusia bertugas sebagai subjek yang akan memberikan informasi langsung kepada peneliti melalui proses wawancara mengenai strategi service quality melalui pengembangan program unggulan di MTs N 4 Jombang, sedangkan sumber data non manusia yang dimaksud disini adalah dokumen yang relevan dengan fokus penelitian seperti foto, karya atau tulisan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diinginkan dan melaporkannya secara sistematis penulis menganalisis melalui beberapa tahapan yaitu: Reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan tersebut juga diverifikasi selama penelitian tersebut dilakukan, dengan tahap: (1) Berpikir ulang selama penulisan, (2) Mengecek

---

<sup>6</sup> Djoko Apriono, "Pembelajaran Kolaboratif Suatu Landasan Untuk Membangun Kebersamaan Dan Keterampilan kerjasama", Jurnal Diklus, Edisi Xviii, Nomor 01

<sup>7</sup> Hasyim Hasanah, 2016 "Teknik-Teknik Observasi Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial", Jurnal At-Taqaddum, Volume 8, Nomor 1

ulang catatan lapangan, (3) tinjauan dan pertukaran pemikiran antara rekan kerja untuk meningkatkan kesepakatan intersubjektif, (4) upaya ekstensif untuk menetapkan salinan temuan dalam perangkat data lain.<sup>8</sup>

Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan dengan menguji validitas dari semua sumber data meliputi kriteria tingkat kepercayaan, transferabilitas, kebergantungan, dan kepastian.<sup>9</sup>

## **PEMBAHASAN**

Dengan adanya startegi service quality, maka pengembangan program unggulan di MTs N 04 Denanyar Jombang memiliki kekuatan sehingga bisa terus berkembang dan meningkat hingga sampai detik ini. Strategi tersebut mencakup lima indikator penting yaitu tangibless, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty. Namun, dalam penelitian Olgun Kitapci di Turki menjelaskan bahwa dari ke lima indicator tersebut, pengaruh terkuat pada kepuasan pelanggan yang berdampak positif ada pada emphaty dan assurance.<sup>10</sup>

Strategi penting dilakukan suatu lembaga ketika lembaga tersebut memiliki suatu target keberhasilan. Garvin menjelaskan bahwa ada empat pengelompokan dalam perspektif kualitas yaitu *transcendental approach*, yakni kalitas dikategorikan sebagai innate excellent yang mana bisa dirasakan dan juga diketahui namun akan sulit untuk mendeskripsikan, merumuskan ataupun mengoprasikannya. Selanjutnya yaitu *product based approach* atau bisa dikatakan bahwa kualitas merupakan ciri khas dari suatu proyek yang bisa diukur. Kemudian ada juga *user based approach* yang mana lebih fokus pada praktik rekayasa dan manufaktur sekaligus menjelaskan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Dan yang terakhir *value based approach* atau melihat kualitas dari nilainya dan harganya.<sup>11</sup> *Service Quality* merupakan upaya madrasah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswanya. Untuk memastikan kualitas tinggi, layanan harus diberikan terus menerus. Sesuai dengan pendapat Bittel yang mengatakan bahwa strategi merupakan suatu rencana fundamental yang digunakan untuk mencapai tujuan suatu lembaga.

Berikut ini merupakan lima indikator strategi service quality yang ada di MTs N 04 Denanyar Jombang :

### **A. Strategi Service Quality**

#### **1. Tangibless**

---

<sup>8</sup> Ahmad Rojali, 2015, “Peningkatan Kualitas Sekolah Melalui Program Unggulan” STAI AS-SHIDDIQIAH

<sup>9</sup> Sutrisno Hadi, 1980, “Metodologi Reaserch, Jilid II, (Yogyakarta: Fak Psikologi UGM,)

<sup>10</sup> Naufal Hilmi Marzuqi, “Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review”, Jurnal Pendidikan Tambusai, hal 5, 2022

<sup>11</sup> Deviana, “Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality”, Jurnal Riset Entrepreneurship 2021, hal 20

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta lapangan terkait tangibles yang ada di MTs N Denanyar Jombang bahwa disana memang terdapat bukti fisik yang digunakan madrasah untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal, diantaranya : ruang perpustakaan, ruang layanan kesehatan (uks), ruang kantin yng bersih dan sehat, halaman yang luas, sarana olahraga dan jaminan kesehatan, ruang laboratorium IPA, ldan ruang laboratorium bahasa, E-Perpus, pojok baca di setiap kelas, bahan ajar yang mendukung program SKS yaitu UKBM (Unit Kegiatan Belajar Mandiri) para guru, dan staff yang sudah memenuhi standar.

Maka Tngibleless dari dari berbagai sumber data yang peneliti dapatkan ini bisa disimpulkan sesuai dengan indikator pertama dari service quality yakni tangibles karena memiliki kelengkapan bukti fisik.

## **2. Realibility**

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta lapangan terkait realibility yang ada di MTs N Denanyar Jombang bahwa disana memang memiliki potensi memberikan service quality sesuai dengan yang dijanjikan dengan cara yang tepat, yakni dengan adanya pengembangan SDM yang bersifat internal seperti seminar, pelatihan ataupun workshop yang dilaksanakan madrasah sendiri. Selain itu ada juga web Ruang Berbagi MTs N 04 Denanyar Jombang yang berfungsi sebagai media agar para guru bisa saling mengakses perangkat mengajar, modul, dan juga sharing terkait pembelajaran dan juga peserta didik untuk bersama sama membangun keberlangsungan madrasah yang efektif. Contoh seminar eksternal yakni yang diadakan pemerintah kemenag di web pintar.kemenag.id, bimbingan membuat soal ujian nasional, dan E-Guru nasional yang memiliki jadwal meeting rutin yakni dua sampai tiga kali dalam sebulan.

Maka reliability dari dari berbagai sumber data yang peneliti dapatkan ini bisa disimpulkan sesuai dengan indikator kedua dari service quality karena bisa diandalkan untuk memberikan service quality sesuai dengan yang dijanjikan.

## **3. Responsiveness**

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta lapangan terkait tangibles yang ada di MTs N Denanyar Jombang bahwa disana memang telah menyediakan beberapa akses terbuka sebagai penghubung antara wali kelas dengan wali

murid secara berkala diantaranya tersedianya grub antar wali kelas dengan wali murid sekaligus pertemuan rutin tiga bulan sekali yang berdampak besar pada pemaksimalan daya tanggap madrasah. Pengadaan dan pengembangan web madrasah yang menyediakan berbagai informasi penting bagi siswa-siswi terkait program dan seluruh kegiatan madrasah. Ada juga bimbingan konseling madrasah berupa bimbingan akademik dan juga bimbingan pribadi untuk membantu siswa-siswi menemukan titik terang dari segala permasalahan yang dihadapi.

Maka responsiveness dari dari berbagai sumber data yang peneliti dapatkan ini bisa disimpulkan sesuai dengan indikator ketiga dari service quality karena madrasah memiliki kemampuan memberikan pelayanan informasi yang transparan, cepat dan akurat kepada pelanggan.

#### **4. Assurance**

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta lapangan terkait tangibles yang ada di MTs N Denanyar Jombang bahwa disana memang telah memiliki jaminan melalui beberapa strategi diantaranya pemfokusan siswa-siswi selama kelas tujuh dan kelas delapan di program penjurusan, sementara di kelas sembilan akan dilebur semua program untuk menjalankan program takhassus yang dilayani tim khusus tahassus, dengan menggunakan buku majmuah yakni karya orisinil guru madrasah yang di dalamnya secara lengkap mencakup materi seperti toharoh, ibadah, tahfidz wa tahsin, al 'adiyyah (tahlil, istighosah, dhiba'), al azkar wal aurod (wirid solat fardhu) yang kemudian akan mendapatkan syahadah bagi yang mampu menyelesaikan target capaian secara sempurna

Jaminan inti yang madrasah layani adalah jaminan kualitas akademik. Sudah banyak bukti prestasi yang bisa menjelaskan, salah satunya adalah lulusan MTs N 04 Denanyar yang diterima di sekolah sekolah favorit di jenjang berikutnya seperti MAN IC (Insan Cendekia), MAN PK (Program Khusus) yang mana seleksinya bertaraf nasional dengan berbagai syarat yang rumit dan terkesan sulit, seperti tes baca kitab, tes tahfidz, tes akademik, tes prestasi dan lain sebagainya, namun siswa siswi MTs N 04 denanyar mampu menaklukkannya bahkan pernah menjadi madrasah dengan siswa siswi terbanyak yang lolos di sekolah tersebut dalam menjalani kehidupan bermasyarakat nanti mengenai ilmu keagamaan.

Maka assurance yang peneliti dapatkan ini bisa disimpulkan sesuai dengan indikator keempat dari service quality karena madrasah memiliki kemampuan memberikan jaminan kualitas akademik sekaligus wawasan keagamaan.

## **5. Emphaty**

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta lapangan terkait tangibles yang ada di MTs N Denanyar Jombang bahwa disana memang telah memiliki beberapa konsep agar bisa membangun hubungan komunikasi yang baik sesuai harapan pelanggan diantaranya konsep *Madrosaty jannaty*, yaitu sebuah konsep yang dibuat madrasah agar bisa memberikan kenyamanan belajar di madrasah sehingga mereka parasiswa siswi bisa menikmati proses pembelajaran mereka di madrasah dengan lapang dada dan senang hati.

Pembelajaran yang tidak mengekang tapi mendidik, bermain sambil belajar, menggunakan berbagai metode belajar yang asik, menarik dan tidak membosankan. Kemudian ada juga konsep reward-punishment yang bertujuan memacu semangat peserta didik seperti dengan pengapresiasian didepan teman temannya ketika upacara, penduplikatan piala dan piagam, dan juga *tabanas* atau uang pembinaan.

Tak hanya itu, madrasah juga memperhatikan siswa agar bisa belajar apapun sesuai dengan core value mereka, kemudian juga bimbingan konseling untuk menjaga psikologagar tetap balance dengan melayani dua bimbingan yakni akademik dan pribadi.

Maka emphaty yang peneliti dapatkan ini bisa disimpulkan sesuai dengan indikator kelima dari service quality karena madrasah memiliki kemampuan menjalin komunikasi yang terus terhubung dengan baik, dan tau akan kebutuhan pelanggan.

## **B. Peningkatan Program Unggulan**

### **1. Program SKS**

#### **a. Layanan dalam SKS**

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta lapangan terkait tangibles yang ada di MTs N Denanyar Jombang bahwa disana memang telah menerapkan program SKS, dilihat dari kurikulum, materi, perangkat pembelajaran yang sudah menyesuaikan dengan program tersebut. Madrasah ini juga merupakan satu-satunya yang punya program SKS di Jombang dimana siswa yang memenuhi syarat akademik dapat lulus lebih cepat, melalui



proses yang diawali dengan program semester akselerasi, kemudian menempuh pendidikan dua tahun bagi siswa yang memenuhi syarat dan ketentuan.

Adapun tahapan madrasah untuk menerapkan program itu dari observasi peneliti adalah dengan menyeleksi siswa kelas tujuh yang memiliki nilai murni diatas 85 dari 17 mapel, selain itu, tahap kedua yaitu rekomendasi dari semua guru mapel tentang kemampuan anak tersebut juga sangat menentukan kelolosan peserta didik, tahap ketiga yakni tes akademik dan tes psikologi dari tim SKS madrasah yang bekerjasama dengan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel (UINSA) Surabaya. Dari hasil tes tersebut akan disesuaikan dengan hasil rekom dari guru, jika sesuai maka akan masuk ke tahap empat yakni wawancara dengan wali murid dan juga siswa terkait kesanggupan siswa mengikuti program SKS, karena jika siswa siswi tersebut tidak mampu, maka akan dikembalikan ke kelas reguler.

Maka program SKS yang peneliti dapatkan ini bisa disimpulkan sesuai dengan kriteria pelaksanaan program SKS karena madrasah memiliki kemampuan memberikan segala syarat dan ketentuan pelaksanaan program.

## **2. Program Penjurusan Tiga Kategori**

### **a. Science Class**

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta lapangan terkait program penjurusan tiga kategori yang ada di MTs N Denanyar Jombang bahwa disana memang telah menerapkan program unggulan science class yang memiliki keunggulan untuk mempersiapkan peserta didik yang mampu berkompetisi di bidang akademik.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa program ini memiliki fasilitas lengkap untuk menunjang program tersebut diantaranya pembelajaran tuntas (mastery learning), modul ipa matematika, modul maestro, dan dibimbing guru-guru pilihan profesional.

Selain itu, ada beberapa kegiatan lain yang mendukung program tersebut yaitu membuat robotik, membuat produk yg memerlukan unsur biologi atau mikro biologi positif seperti membuat yakult, tempe, tape, jamur dll. Ada juga kegiatan sainece fun day yakni kegiatan rutinan setiap semester seperti outbond untuk menampilkan kreasi setiap kelompok siswa, yaitu produk yang berbasis sains, contohnya seperti membuat

jembatan mekanik dari kardus atau sejenis tol yang bisa naik turun sendiri karna komponen tertentu, ada juga vacuum cleaner untuk menyedot debu dari kardus dan beberapa komponen, kreatifitas itu akan dipresentasikan dan dijuarakan untuk nantinya diberikan reward bagi pemenang dengan gelar “ilmuan cilik”.

#### **b. Bilingual Class**

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta lapangan terkait program penjurusan tiga kategori yang ada di MTs N Denanyar Jombang bahwa disana memang telah menerapkan program unggulan bilingual class yang memiliki keunggulan untuk mempersiapkan lulusan yang ahli dan cakap dalam berbahasa asing yakni inggris dan arab dengan memberikan lebih banyak praktik

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa program ini memiliki fasilitas lengkap untuk menunjang program tersebut diantaranya menggunakan modul maestro bahasa arab inggris yang berisi muhadasah yaumiyyah dan daily conversations

Selain itu, ada beberapa kegiatan lain yang mendukung program tersebut yaitu pemantaban dan pengayaan belajar (P3B). Bilingual class juga didesain seperti kelas unggulan karna punya fasilitas dan keunggulan lengkap dan sangat mendukung program pembelajaran seperti lab bahasa, multimedia, lab komputer dan lain sebagainya

### **3. Tafaqquh Fiddin Class**

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta lapangan terkait program penjurusan tiga kategori yang ada di MTs N Denanyar Jombang bahwa disana memang telah menerapkan program unggulan tafaqquh fiddin class yang memiliki keunggulan untuk mempersiapkan lulusan yang fokus mempelajari kitab kuning dan Al-Qur'an melalui berbagai praktik ubudiah sehari-hari.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa program ini memiliki fasilitas lengkap untuk menunjang program tersebut diantaranya menggunakan pembelajaran tuntas (mastery learning), dibimbing guru pilihan, menitik beratkan materi agama Al-Qur'an dan kitab kuning, pembinaan islamic character building, menggunakan pembelajaran interaktif berbasis multimedia,

Selain itu, ada beberapa kegiatan lain yang mendukung program tersebut yaitu pembinaan olimpiade dan lomba, melayani program

pembinaan baca tulis al-quran (PPQ), kegiatan tiap semester yakni festival anak sholeh

Sub judul pembahasan bisa diganti dengan tema utama yang dibahas dalam sub judul tersebut. Sub judul bisa lebih dari satu tanpa numbering.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil paparan data dan juga analisis temuan-temuan yang telah disajikan dalam bab IV dan V, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Terkait dengan strategi service quality, MTs N 04 Denanyar Jombang memiliki peningkatkan layanan pendidikan sesuai dengan perkembangan teknologi dan perkembangan zaman dengan mengacu pada strategi service quality yang telah memenuhi lima indikator yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan juga emphaty melalui pengembangan program unggulannya yaitu program SKS dan penjurusan tiga kategori sehingga telah berhasil memberikan kepuasan kepada para pelanggannya (Customer satisfaction). Terkait pengembangan program unggulan berupa program SKS, MTs N 4 Denanyar Jombang berupaya mengembangkan program unggulan sebagai strategi service quality, yaitu program Sistem Kredit Semester (SKS) atau percepatan bagi murid yang memenuhi beberapa ketentuan dan persyaratan. MTs N Denanyar merupakan satu-satunya madrasah yang menerapkan program SKS dan menjadi rujukan bagi madrasah madrasah lain di Jombang dalam hal penerapan program SKS. Terkait pengembangan program unggulan berupa Program Penjurusan 3 kategori. Program unggulan berupa penjurusan dari hasil tes bilingual intelegens akademik dan psikologi yaitu penjurusan kemampuan pada saince class, bilingual class dan tafaqquh fiddin class dengan berbagai praktik langsung yang menarik dan bertujuan untuk memberikan dampak pada peningkatan kualitas pendidikan dan membekali siswa sesuai dengan bakatnya.

## **SARAN**

Berdasarkan kajian teoritis dan empiris yang terjadi di lapangan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut : Bagi lembaga pendidikan, entah sebagai penyedia jasa ataupun anggota organisasi : Agar bisa terus mempertahankan strategi service quality melalui pengembangan program unggulan karena strategi tersebut sudah terbukti berpengaruh terhadap kualitas lulusan. Agar terus meningkatkan strategi melalui inovasi dan juga kekreatifitasan untuk menunjang kesuksesan dari hasil yang terus meningkat kualitasnya. Terus memperluas jalinan kerjasama antar lembaga maupun instansi pendidikan terkait

Bagi Institut yang didalamnya juga terdapat penyedia jasa dan anggota organisasi internalnya : Agar terus berusaha dan berupaya menciptakan berbagai strategi service quality yang baik. Agar terus bisa meningkatkan service quality melalui pengembangan program unggulan yang berbobot

Bagi peneliti selanjutnya : Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih dalam lagi terkait sumber maupun refrensi dari service quality melalui pengembangan program unggulan sehingga hasil penelitian akan semakin lengkap. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat lebih teliti lagi dalam segi kelengkapan data atau dalam proses pencarian informasi. Peneliti selanjutnya diharapkan mengambil informasi yang lebih akurat melalui pengambilan wawancara dari banyak pihak untuk menyinkronkan jawaban

## **DAFTAR PUSTAKA**

- 
- Apriono Djoko, “*Pembelajaran Kolaboratif Suatu Landasan Untuk Membangun Kebersamaan Dan Keterampilan kerjasama*”, Jurnal Diklus, Edisi Xviii, Nomor 01,
- Deviana, “*Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality*”, Jurnal Riset Entrepreneurship, hal 20, 2021
- Dewi Bilqist, “Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Program Unggulan Madrasah”, Jurnal Islamic Education Manajemen, Vol. 3, No. 1. 2018
- Hadi Sutrisno, “*Metodologi Reaserch*, Jilid II, (Yogyakarta: Fak Psikologi UGM,), 1980
- Hasanah Hasyim, “*Teknik-Teknik Observasi Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial*”, Jurnal At-Taqaddum, Volume 8, Nomor 1, 2016
- Marzuqi, Naufal Hilmi, “Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review”, Jurnal Pendidikan Tambusai, hal 5, 2022
- Meleong Lexy J, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, ( Bandung. PT. Remaja Rosda Karya), 2005
- Munir Yusuf, “*Pengantar Ilmu Pendid ikan*” (Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo,) 05, 2018
- Rojali Ahmad, “*Peningkatan Kualitas Sekolah Melalui Program Unggulan*” STAI AS-SHIDDIQIAH, 2015
- Ulum Miftahul, “*Pengembangan Program Unggulan di Lembaga Pendidikan Islam Ahmad Zarkasyi*” Jurnal Al-Makrifat Vol:1, No 1, 2016.