

Muhammad Nurdin, S.Ag, MA

**STANDAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI MAS DARUL
FALAH KECAMATAN DEWANTARA KABUPATEN ACEH
UTARA**

Muhammad Nurdin S.Ag., MA
Pengawas Madrasah Kabupaten Aceh Utara
Email: abudin.mtk72@gmail.com

ABSTRAK

Lembaga pendidikan yang terbaik adalah lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan ke pada publik sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan tentunya mempunyai sistem manajemen karena akan berdampak pada pelayanan terbaik dan akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima. Tidak bisa dipungkiri bahwa di MAS Darul Falah juga perlu diterapkan manajemen pelayanan yang terbaik dapat menimbulkan kepercayaan terhadap peserta didik dan masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik mengkaji penerapan manajemen pelayanan publik di MAS Darul Falah tersebut. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa standar manajemen pelayanan publik yang diterapkan di MAS tersebut sudah dapat dikatakan bagus, hal ini berdasarkan penerapan beberapa prinsip pelayanan publik yang telah dilakukan seperti sederhana, konsistensi, berkesinambungan dan keadilan. Demikian juga penerapan standar manajemen pelayanan yang meliputi dasar hukum pengoperasian lembaga, sistem dan mekanisme, hasil pelayanan, kompetensi pendidik, pengawasan internal, keamanan dan evaluasi kinerja.

Kata kunci: *Manajemen, Pelayanan Publik, MAS Darul Falah.*



A. Pendahuluan

Pemahaman makna publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan historis atau latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep “*publik*” bermakna luas daripada hanya “*government*” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non- pemerintah, asosiasi, pers dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, patriotisme dan *reponsiveness* menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas.¹

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pasal 2 yaitu Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.² Menurut Moenir, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.³

Manajemen pelayanan publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi/lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan

¹ Achmad Nurmadi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Sinergi Visi Utama, 2010), h. 1.

² Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 dan 2 tentang pelayanan publik
³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 13.



Muhammad Nurdin, S.Ag, MA

warga penggunaannya. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang terbaik dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat yang menjadi dasar atas citra lembaga.⁴

Sejauh ini pelayanan publik sudah menjadi hal yang penting di perusahaan ataupun lembaga pendidikan. Pelayanan yang diberikan kepada publik harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Adanya standar pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan kualitas pelayanan bagi semua perusahaan atau lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan harus ada berbagai unsur-unsur yakni bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati sebagai tolak ukur antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Dalam melakukan pelayanan publik pastinya terdapat suatu kondisi dimana kualitas pelayanan dirasa masih kurang. Masih banyak keluhan yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan. Saat ini penelitian mengenai manajemen pelayanan publik lembaga pendidikan masih belum banyak dikaji. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti tertarik membahas mengenai manajemen pelayanan publik dalam lembaga pendidikan, tepatnya di lembaga pendidikan MAS Darul Falah.

MAS Darul Falah merupakan satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan pada jenjang pendidikan tingkat Aliyah yang beralamat di Desa Pulo Igeuh Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh. MAS Darul Falah pada awalnya tidak termasuk dalam kategori

4 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.



lembaga pendidikan formal yang mempunyai kualitas yang menjanjikan sehingga ada sebagian masyarakat menganggap sebagai madrasah menengah ke bawah, namun kini pandangan tersebut telah hilang seiring dengan pembenahan dalam berbagai sisi, termasuk pelayanan publik sehingga kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan publik di MAS Darul Falah semakin meningkat. Dengan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat kajian mengenai pelayanan publik di MAS Darul Falah dengan judul kajian “*Standar Manajemen Pelayanan Publik di MAS Darul Falah Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara*”.

B. Pembahasan

1. Pengertian dan Unsur Manajemen

Untuk mengetahui definisi manajemen, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* mengartikan kata manajemen dengan pengelolaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pemimpin bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.⁵ Kata manajemen berasal dari kata “manage” atau “manus” yang berarti, memimpin, menangani, mengatur atau membimbing.⁶

Sedang secara istilah ada beberapa pengertian. Dalam penelitian ini akan penulis sampaikan beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para tokoh dan ahli dalam bidang manajemen. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli bidang manajemen diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagaimana dikutip oleh Rusadi Ruslan yaitu manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.⁷

⁵ Meity Taqdir Qadratilah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), h. 296.

⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Rosada, 1998), h. 3.

⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas...*, h. 1.



- b. Sukarno mendefinisikan bahwa manajemen ialah proses dari memimpin, membimbing dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.⁸
- c. Menurut Munir dan Wahyu Ilaihi. Ada tiga dimensi penting yang terdapat dari pengertian manajemen, yaitu *pertama*, manajemen terjadi karena kegiatan yang dilakukan oleh seorang pengelola, *kedua*, kegiatan dilakukan secara bersama-sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan dan *ketiga*, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi.⁹
- d. Menurut Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁰

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bisa disebut juga sistem kerjasama yang melibatkan orang lain agar tercapai tujuan bersama.

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan suatu lembaga (organisasi), pegawai dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: man, money, methode, machines, materials dan market.

- a. *Man* (manusia, tenaga kerja).
- b. *Money* (uang atau pembiayaan).
- c. *Material* (bahan-bahan atau perlengkapan). Tanpa adanya material

⁸ Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986), h. 4.

⁹ M Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 11.

¹⁰ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 2.



- (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.
- d. *Machines* (mesin-mesin). Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap.
 - e. *Method* (metode, cara, sistem kerja). Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode gunanya adalah pencapaian sesuatu juga sebagai sarana dalam kelancaran terhadap merampungkan tugas dalam keberhasilan.
 - f. *Market* (pasar). Peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk dapat memasarkan hasil produksi dari suatu lembaga. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kegiatan akan dapat dikenal oleh banyak masyarakat tergantung bagaimana metode suatu lembaga dalam penguasaan pangsa pasar itu sendiri.¹¹

2. Pelayanan Publik dan Tujuannya

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik sebagai berikut, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Itu adalah definisi yang paling simpel.

Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan 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

¹¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia ...*, h. 1.



atau pelanggan.¹²

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan keterangan tentang pengertian manajemen dan pelayanan tersebut di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹³

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan.

Prinsip-prinsip tersebut yaitu:

- a. Identifikasikan kebutuhan pegawai yang sesungguhnya.
- b. Sediakan pelayanan yang sepadu.
- c. Buat sistem dan mendukung pelayanan pegawai.
- d. Usahakan agar semua orang atau pegawai bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Layanilah keluhan yang dialami oleh siswa dan siswi
- f. Terus berinovasi.
- g. Pegawai adalah sama pentingnya dengan siswa/i.
- h. Bersifat tegas tapi ramah dengan siswa/i.
- i. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan siswa/i.
- j. Selalu mengontrol kualitas.¹⁴

Sedangkan dalam istilah sehari-hari di Indonesia kata “Publik” dipahami sebagai negara atau umum. Hal ini dapat dilihat dalam bahasa Indonesia, menerjemahkan publik transportation yang dimaknai sebagai kendaraan umum atau publik administration yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Secara etimologis “publik” berasal dari sebuah kata dalam bahasa Yunani yakni “Pubes” berarti kedewasaan secara fisik, emosional, maupun

¹² Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2.

¹³ Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan ...*, h. 5.

¹⁴ Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan ...*, h. 27.



intelektual. Dalam perspektif sosiologi dan psikologi istilah "Pubes" sering kali disebut dalam istilah lain yakni "Puber". Istilah puber kemudian diinterpretasikan sebagai tahapan kehidupan sosial dalam masa transisi di mana yang mulanya berorientasi pada diri sendiri menjadi memikirkan orang lain di luar dirinya.

Dalam bahasa Yunani istilah publik sering dipadankan pula dengan istilah komon atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata common yang bermakna hubungan antara individu. Oleh karena itu, publik sering dikonsepsikan sebagai sebuah ruang yang berisi dengan aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau intervensi oleh pemerintah atau aturan sosial atau setidaknya oleh tindakan bersama, dalam kajian secara praktis sering kali disebutkan istilah sektor publik dan sektor swasta.¹⁵ Jadi, peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan publik adalah aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau intervensi oleh pemerintah atau aturan sosial atau setidaknya oleh tindakan bersama sebagai tahapan kehidupan sosial.

Maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Achmad Nurmadi, pemahaman makna publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan historis atau latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep "publik" bermakna luas dari pada hanya "government" (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non-pemerintah, asosiasi, pers dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai

¹⁵ Ismail Nawawi, *Manajemen Publik Kajian Teori, Reformasi, Strategi dan Implementasi*, (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2010), h. 4.



akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, patriotisme, dan reponsiveness menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Manajemen pelayanan umum/publik oleh A. S. Moenir didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.”¹⁶ Sedangkan menurut Ratminto dan Atik manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rancana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹⁷ Dari pendapat di atas peneliti menyimpulkan manajemen pelayanan publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi/lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan warga peggunganya.

Tujuan pelayanan publik menurut Juliantara adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat.¹⁸ Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima. Pelayanan terbaik dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat yang menjadi dasar atas citra lembaga.¹⁹

16 Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), h. 204.

17 Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 4.

18 Dadang Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005), h. 10.

19 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.



Sementara itu menurut Zeithaml Valarie A tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.²⁰

Lebih lanjut Zeitham mengatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya.
- b. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers.
- c. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
- e. Meneyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

3. Etika dan Standar Manajemen Pelayanan Publik

Etika dapat didefinisikan sebagai pemikiran kritis dan mendasar tentang ajaran dan pandangan moral yang memberikan refleksi tentang bagaimana manusia harus hidup dan bagaimana mempertanggungjawabkan perbuatannya. Sehingga etika dapat dipandang sebagai seperangkat nilai ataupun norma moral yang berlaku dalam masyarakat. Bertens menjelaskan pengertian etika sebagai nilai-nilai dan norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.²¹

Menurut Baban Sobandi ada enam prinsip etika dalam pembuatan kebijakan publik, yaitu: *pertama* ketuhanan, maksudnya meyakini bahwa setiap aktifitas yang dilakukan dalam proses pembuatan kebijakan publik harus berorientasi pada ketuhanan. Kewenangan apapun untuk membuat kebijakan adalah amanah Tuhan dan akan dipertanggung jawabkan. *Kedua* kemanusiaan, bahwa kebijakan apapun yang dilakukan, pada dasarnya ditujukan untuk kemakmuran dan kesejahteraan bersama. *Ketiga* keseimbangan, kebijakan

²⁰ A. Pasuraman, Valarie A. Zeithalm, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, (New York: The Tree Press, 1990), h. 45.

²¹ M. Ismail, *Etika Birokrasi*, (Malang: Ash-Shiddiqy Press, 2009), h. 63.



harus dijiwai nilai-nilai ketuhanan dan kemanusiaan. Kebiakan apapun yang dibuat harus memperhatikan semua dimensi secara proporsional. *Keempat* keadilan, berdasarkan nilai-nilai ketuhanan dan kemanusiaan, kebijakan yang dibuat harus berorientasi pada keadilan (tepat sasaran). *Kelima* pelayanan, sebagai abdi atau pelayan masyarakat, maka kebijakan harus berorientasi pada pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. *Keenam* keteladanan, pembuat kebijakan adalah seorang contoh. Jadi dalam pembuatan kebijakan harus didahului oleh percontohan yang memadai dari pembuat kebijakan.²²

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut sangat saling menunjang satu sama

dengan lainnya.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan publik yang baik bagi lembaga atau perusahaan dan pegawai yang bertugas melayani masyarakat:

- a. Tersedianya pegawai yang baik. Kenyamanan masyarakat sangat tergantung pada pegawai yang melayaninya. Pegawai harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu pegawai harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, pegawai harus mampu memikat dan mengambil hati masyarakat sehingga masyarakat semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja pegawai harus rapi, cepat dan cekatan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya masyarakat ingin dilayani secara prima. Untuk melayani masyarakat, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga pendidikan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk

²² Ismail, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Malang: Ash Shiddiqy Press, 2010), h. 110.



menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat masyarakat nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. c.

- Dapat bertanggung jawab. Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan pegawai harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Masyarakat akan merasa puas jika pegawai bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu pegawai yang dari awal menangani
- c. masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.
 - d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani masyarakat diharapkan pegawai harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar lembaga dan keinginan masyarakat.
 - e. Mampu berkomunikasi. Artinya pegawai harus mampu berbicara kepada masyarakat. pegawai juga harus dengan cepat memahami keinginan masyarakat. Selain itu, pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
 - f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Untuk menjadi pegawai yang khusus melayani masyarakat harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas pegawai selalu berhubungan dengan masyarakat, pegawai perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah-masalah masyarakat atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
 - g. Berusaha memahami kebutuhan masyarakat. Artinya pegawai harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh masyarakat. Pegawai



yang lamban akan membuat masyarakat lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat secara cepat.

- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat kepada lembaga mutlak diperlukan sehingga masyarakat mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga masyarakat yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui masyarakat dari lembaga itu sendiri.²³

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan public harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.²⁴ Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu lembaga akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa lembaga, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.²⁵

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang senantiasa diperlukan oleh masyarakat sepanjang masa, namun tidak semua lembaga pendidikan diminati masyarakat, ada beberapa lembaga pendidikan yang semakin tahun semakin menurun baik jumlah siswa maupun kualitasnya sampai akhirnya ditutup, sebaliknya tidak sedikit lembaga pendidikan yang semakin tahun semakin eksis dan semakin maju.

Pada dasarnya untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan publik, harus mengelola momen kritis pelayanan dan berempati kepada pengguna jasa dan menghindari terjadinya lima gap. Albert dan Bradford mendefinisikan moment kritis pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara pengguna jasa dengan setiap aspek penyelenggara pelayanan yang akan

²³ Kasmir, *Etika Costumer Service ...*, h. 186-191.

²⁴ Kasmir, *Etika Costumer Service ...*, h. 187.

²⁵ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Cuality Cervice*, (Yogyakarta: Andi, 2001), h. 10.



membentuk opini pengguna jasa tentang kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan tersebut.²⁶

Sementara yang dimaksud dengan lima *Gap*, menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengemukakan *Gap* pertama adalah persepsi manajemen, hal ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan-harapan pengguna jasa dengan persepsi manajemen. *Gap* kedua adalah persepsi kualitas, *gap* ini lahir jika terjadi perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan pengguna jasa dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan. *Gap* ketiga adalah penyelenggaraan pelayanan, *gap* ini terjadi apabila pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan. *Gap* keempat adalah komunikasi pasar, *gap* ini lahir sebagai akibat dari adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap pengguna jasa. *Gap* kelima adalah kualitas pelayanan, *gap* ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan pengguna jasa tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima.²⁷

Selain itu ada juga prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain identifikasi kebutuhan pengguna jasa, sediakan pelayanan yang terpadu, membuat sistem yang mendukung pelayanan kepada pengguna jasa, usahakan agar semua anggota organisasi bertanggung jawab atas kualitas pelayanan, memberi pelayanan yang baik jika ada keluhan dari pengguna jasa, terus berinovasi, petugas adalah sama pentingnya dengan pengguna jasa, bersikap tegas tetapi ramah terhadap pengguna jasa, jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pengguna jasa dan selalu mengontrol kualitas dalam pelayanan.²⁸ Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar manajemen dalam pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip dan komponen. Prinsip-prinsip standar manajemen pelayanan sebagai berikut:

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang

²⁶ Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 57.

²⁷ Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan ...*, h. 81.

²⁸ Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan ...*, h. 87.



- jasas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
 - c. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
 - d. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat terjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.²⁹

Kemudian komponen standar manajemen pelayanan yang merupakan bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Sistem dan mekanisme adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Hasil pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- d. Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- e. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- f. Keamanan atau jaminan keamanan adalah dalam bentuk komitmen

²⁹ Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan ...*, h. 89.



untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

- g. Evaluasi kinerja adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.³⁰

Pengertian pelayanan public yang baik adalah kemampuan suatu lembaga dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak lembaga yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata masyarakat karena masyarakat akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, lembaga berharap pelayanan yang diberikan pada masyarakat dapat ditularkan kepada calon siswa/i lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi lembaga yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan publik yang baik akan meningkatkan image lembaga dimata masyarakat.

Image ini harus selalu dibangun agar citra lembaga pendidikan dapat selalu meningkat. Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan lembaga dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.³¹

Dalam prakteknya pelayanan publik yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua lembaga atau perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan publik yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melalui masyarakat secara tepat dan cepat. Disamping itu, pegawai harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap masyarakat.

³⁰ Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan ...*, h. 90.

³¹ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 150.



4. Standar Manajemen Pelayanan Publik di MAS Darul Falah

Sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara. Kepastian hukum dimaksudkan, *Pertama* agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. *Kedua* agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. *Ketiga* agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. *Keempat* agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi siswa/i di MAS Darul Falah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu dalam upaya mencapai kepastian hukum sebagaimana yang disebutkan di atas, diperlukan penyusunan standar manajemen pelayanan, yang menjadi tolok ukur manajemen pelayanan yang diberikan agar tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, untuk menentukan standar manajemen pelayanan setidaknya harus menerapkan ilmu dan seni penyusunan rencana, implementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan agar setiap prinsip dan komponen standar pelayanan dapat terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan. Prinsip dan komponen manajemen standar pelayanan telah tertuang dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk memastikan manajemen standar pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan publik di MAS Darul Falah, maka standar manajemen pelayanan publik di MAS Darul Falah tidak terlepas dari prinsip dan komponen dasar pelayanan publik.

a. Prinsip standar manajemen pelayanan MAS Darul Falah

Untuk tercapainya prinsip standar pelayanan publik, berdasarkan hasil wawancara MAS Darul Falah telah menerapkan beberapa prinsip standar pelayanan publik, yang antara lain:



1) Prinsip Sederhana.

Prinsip sederhana diterapkan agar standar manajemen pelayanan MAS Darul Falah mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dalam penyelenggara. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan MAS Darul Falah telah mengupayakan terciptanya prinsip kesederhanaan. Hal ini ditunjukkan dengan kemudahan bagi siswa/i untuk menikmati pelayanan dalam lingkungan MAS Darul Falah. Kemudahan tersebut, didukung oleh beberapa faktor, *pertama* pelayanan yang mudah dilaksanakan, yaitu siswa/i diberi kemudahan untuk melaksanakan kegiatannya di sekolah. *Kedua* biaya dan kebutuhan di MAS Darul Falah yang terjangkau, khususnya pada masyarakat setempat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Madratsah MAS Darul Falah.

2) Prinsip Konsistensi

Prinsip konsistensi yang dimaksudkan adalah MAS Darul Falah dalam menyusun dan menerapkan standar manajemen pelayanan terhadap siswa/i dan masyarakat harus memperhatikan ketepatan dalam menjaga waktu. Ketepatan waktu merupakan prinsip yang tidak dapat tinggalkan dalam penyelenggara pelayanan karena dengan ketepatan waktu maka siswa/i akan merasa puas atas pelayanan yang diterima.³²

3) Prinsip Berkesinambungan

Prinsip berkesinambungan, artinya dalam standar manajemen pelayanan sebagai pihak sekolah harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan dalam pelayanan yang diberikan. Pembangunan dalam bidang pendidikan harus menggunakan standar manajemen pelayanan secara berlanjut, yang artinya standar manajemen pelayanan yang diterapkan harus sesuai dengan perkembangan kebutuhan siswa/i dan menghindari penggunaan standar manajemen pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan yang ada. Dalam pelaksanaannya, program kegiatan pembangunan dalam pendidikan harus menjamin bahwa pelayanan

³² Hasil wawancara dengan Bapak Januar Efendi, S.Pd selaku guru MAS Darul Falah, tanggal 17 Maret 2021.



baik dari sumber daya manusia maupun sumber daya alam atau buatan dapat berlanjut dan melakukan perbaikan dengan mengacu pada kriteria-kriteria atau standar-standar pelayanan internasional yang sudah baku.³³

Standar manajemen pelayanan pendidikan di MAS Darul Falah yang mengacu pada keinginan untuk melakukan perbaikan dengan mengacu pada kriteria-kriteria atau standar-standar pelayanan publik yang sudah baku pada dunia pendidikan, dengan demikian prinsip berkesinambungan sudah tercermin dalam standar manajemen pelayanan pendidikan di MAS Darul Falah yang memiliki keinginan untuk mengacu pada standar pelayanan publik yang baik agar pelaksanaan pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan siswa/i.

4) Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan ini memiliki tujuan agar standar pelayanan pendidikan terhadap siswa/i dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua siswa/i yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. Dalam artian harus diupayakan bahwa semua siswa/i dan masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan pada MAS Darul Falah. Pelayanan yang diberikan atau diterapkan di MAS Darul Falah menunjukkan tidak membedakan antara golongan satu dengan golongan lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan berbagai fasilitas pelayanan yang disediakan bisa digunakan oleh semua siswa/i dan maupun masyarakat.³⁴

b. Komponen-komponen standar manajemen pelayanan

Komponen standar manajemen pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, MAS Darul Falah telah menerapkan standar manajemen pelayanan yang meliputi:

³³ Hasil wawancara dengan Ibu Agusliana Rahayu, S.Pd selaku Guru MAS Darul Falah, tanggal 18 Maret 2021.

³⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Zulfikar, S.Pd selaku Operator MAS Darul Falah, tanggal 16 Maret 2021.



a) Mempunyai Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Hasil penelitian melalui wawancara, menunjukkan bahwa dasar hukum yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan pendidikan di MAS Darul Falah adalah adanya legalitas pendirian lembaga pendidikan. Perumusan dasar hukum telah diterapkan dan juga sangat memperhatikan perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundangan yang baru, termasuk mempertimbangkan perkembangan lembaga dan peserta didik.³⁵

b) Mempunyai Sistem dan Mekanisme

Sistem dan mekanisme adalah tata cara pelayanan yang diterapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan atau keluhan masyarakat. Pengaduan yang diterima merupakan cerminan dari ekspresi siswa/i atau masyarakat atas pelayanan yang diterimanya. Pengaduan siswa/i dan masyarakat penting untuk kami respon secara profesional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan dalam kebijakan pelayanan yang telah kami berikan. Pada saat perumusan komponen dalam mekanisme pengaduan, MAS Darul Falah memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas, artinya langkah dalam pelaksanaannya dilakukan harus mudah dijalankan, tahapan dipadatkan dan dapat dipertanggung jawabkan pada tahap evaluasi.³⁶

c) Evaluasi Hasil Pelayanan

Hasil pelayanan, dapat berupa penyediaan atau pengadaan infrastruktur dan hasil berupa jasa pelayanan yang diberikan dan diterima siswa/i sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Penyusunan komponen hasil pelayanan yang kami lakukan pada MAS Darul Falah, dengan menyebutkan berupa apa saja wujud atau bentuk yang kami hasilkan dan diberikan kepada siswa/i, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran atau spesifikasi dari hasil layanan yang diberikan, misalnya

³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Agusliana Rahayu, S.Pd selaku Guru MAS Darul Falah, tanggal 18 Maret 2021.

³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Zulfikar, S.Pd selaku Operator MAS Darul Falah, tanggal 16 Maret 2021.



hasil berupa bangunan dengan fasilitas yang lengkap sebagai penunjang daya tarik siswa/i dan masyarakat. Rumusan yang pihak MAS Darul Falah tuangkan dalam standar manajemen pelayanan ialah pernyataan bahwa hasil pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh penyelenggara. Hasil observasi di lapangan menemukan beberapa hasil pelayanan telah dilakukan oleh MAS Darul Falah.³⁷

d) Mempunyai Kompetensi

Kompetensi yang dimaksudkan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, etika dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pendidik dan tenaga pendidik dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya yang dilakukan di MAS Darul Falah disesuaikan dengan kebutuhan dalam sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan, bahkan jika dalam bertugas di MAS Darul Falah diperlukan penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang merupakan aspek yang tidak bisa terlewatkan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada petugas MAS Darul Falah untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan atau pelatihan sesuai dengan keahlian atau keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.³⁸

e) Adanya Pengawasan Internal

Pengawasan Internal, merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan internal pihak MAS Darul Falah ini sudah dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan atau penyimpangan antar siswa atau lembaga dengan cara membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif. Pelaksanaan

³⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Agusliana Rahayu, S.Pd selaku Guru MAS Darul Falah, tanggal 18 Maret 2021.

³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Rahmawati, S.Pd selaku Guru MAS Darul Falah, tanggal 18 Maret 2021.



pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan MAS Darul Falah langsung atau oleh petugas atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional.³⁹

f) Mempunyai Sistem Keamanan

Keamanan dilokasi MAS Darul Falah menjadi sesuatu yang sangat penting diperhatikan oleh lembaga. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan unsur paling penting dan merupakan bentuk dari komitmen penyelenggara untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. Untuk melaksanakan komitmen tersebut, cara yang dilakukan oleh MAS Darul Falah adalah dengan menciptakan suatu kebijakan, ketentuan atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau menyediakan layanan jasa sesuai dengan komponen standar pelayanan.⁴⁰

g) Evaluasi Hasil Kinerja

Evaluasi terhadap apa yang telah dilaksanakan merupakan sebuah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan atau mengetahui hambatan yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan. Hasil penelitian.⁴¹

Dalam pelaksanaan kegiatan ini yaitu standar manajemen, penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap untuk memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan

³⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Nurazizah, S.Pd.I selaku Guru MAS Darul Falah, tanggal 19 Maret 2021.

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Rahmawati, S.Pd selaku Guru MAS Darul Falah, tanggal 18 Maret 2021.

⁴¹ Hasil wawancara dengan Ibu Nurazizah, S.Pd.I selaku Guru MAS Darul Falah, tanggal 19 Maret 2021.



Muhammad Nurdin, S.Ag, MA

keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

C. Penutup

Berdasarkan kajian yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diambil kesimpulan standar manajemen pelayanan publik yang diterapkan di MAS Darul Falah dapat dikatakan sudah bagus, hal ini bisa dibuktikan dengan sudah diterapkan beberapa prinsip manajemen pelayanan publik seperti sederhana, kosistensi, berkesinambungan dan keadilan. Selain itu juga sudah menerapkan standar manajemen pelayanan publik seperti sudah mempunyai landasan hukum pengoperasian lembaga, mempunyai sistem pengoperasian, punya sistem pengawasan, keamanan dan evaluasi proses penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi berdasarkan hal tersebut MAS Darul Falah sudah menerapkan pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.



Muhammad Nurdin, S.Ag, MA

DAFTAR PUSTAKA

- A. Pasuraman, Valarie A. Zeithalm, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Tree Press, 1990.
- Achmad Nurmadi, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Sinergi Visi Utama, 2010.
- Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Dadang Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Cuality Cervice*, Yogyakarta: Andi, 2001.
- Ismail Nawawi, *Manajemen Publik Kajian Teori, Reformasi, Strategi dan Implementasi*, Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2010.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: Raja Gravindo Persada, 2005.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- M Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- M. Ismail, *Etika Birokrasi*, Malang: Ash-Shiddiqy Press, 2009.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Meity Taqdir Qadratilah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Rosada, 1998.
- Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Miswar, 1986. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

