

Peningkatan Mutu Layanan Prima di Madrasah Melalui Siklus PDCA dan Analisis SERVQUAL

Eko Rubiyantoro¹, Nurfuadi²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Kyai Haji Saifudin Zuhri Purwokerto

rubiyantoro@gmail.com¹, nurfuadi@uinsaizu.ac.id²

ABSTRACT

This research is motivated by the shift in the paradigm of Islamic education in the era of global competition, where madrasahs are required to transform into professional service provider institutions capable of providing excellent service. The main focus of this study is to analyze the managerial role of the Madrasa Head in improving service quality through the integration of the Plan, Do, Check, Act (PDCA) cycle and the Service Quality (SERVQUAL) instrument. The writing method used is a literature study with descriptive qualitative analysis. The discussion results show that the implementation of managerial functions through the PDCA cycle provides a systematic framework for the Madrasa Head to plan, implement, evaluate, and improve service standards continuously. The use of the SERVQUAL instrument is proven effective as an objective measurement tool to identify the gap between stakeholder expectations and service reality across five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The integration of these two approaches creates a dynamic quality management ecosystem where modern values such as professionalism are synergized with Islamic values such as Ihsan (excellence) and Itqan (professionalism). This paper concludes that the PDCA-SERVQUAL synergy is capable of creating a competitive advantage for madrasahs, shifting leadership patterns to be data-driven, and ensuring that educational services remain relevant to the demands of the times without losing their Islamic identity.

Keywords : *Madrasa Head, Excellent Service, Education Quality, PDCA, SERVQUAL.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pergeseran paradigma pendidikan Islam di era kompetisi global, di mana madrasah dituntut untuk bertransformasi menjadi lembaga penyedia jasa profesional yang mampu memberikan layanan prima. Fokus utama kajian ini adalah menganalisis peran manajerial Kepala Madrasah dalam meningkatkan mutu layanan melalui integrasi siklus Plan, Do, Check, Act (PDCA) dan instrumen Service Quality (SERVQUAL). Metode penulisan yang digunakan adalah studi pustaka (literatur) dengan analisis kualitatif deskriptif. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa implementasi fungsi manajerial melalui siklus PDCA memberikan kerangka kerja sistematis bagi Kepala Madrasah untuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki standar layanan secara berkelanjutan. Penggunaan instrumen SERVQUAL terbukti efektif sebagai alat ukur objektif untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara ekspektasi pemangku kepentingan dengan realitas layanan pada lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Integrasi kedua pendekatan ini menciptakan ekosistem manajemen mutu yang dinamis, di mana nilai-nilai modern seperti profesionalisme disinergikan dengan nilai-nilai Islam seperti Ihsan dan Itqan. Makalah ini menyimpulkan bahwa sinergi PDCA-SERVQUAL mampu menciptakan keunggulan kompetitif bagi madrasah, mengubah pola kepemimpinan

menjadi berbasis data (data-driven), serta memastikan layanan pendidikan tetap relevan dengan tuntutan zaman tanpa kehilangan identitas keislamannya.

Kata kunci : Kepala Madrasah, Layanan Prima, Mutu Pendidikan, PDCA, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Dunia pendidikan Islam saat ini tengah menghadapi tantangan besar di era kompetisi global yang menandai pergeseran paradigma dari pendidikan sebagai lembaga sosial murni menjadi pendidikan sebagai sektor jasa profesional. Dalam lanskap ini, madrasah tidak lagi hanya dipandang sebagai wadah transmisi ilmu agama, melainkan sebagai entitas penyedia jasa yang harus mampu menjawab tuntutan kualitas dari masyarakat. Urgensi mutu layanan menjadi determinan utama bagi keberlangsungan (*sustainability*) sebuah lembaga pendidikan. Madrasah yang gagal beradaptasi dengan standar layanan prima akan kehilangan daya saing dan kepercayaan publik (*public trust*) ditengah menjamurnya sekolah-sekolah swasta umum maupun internasional yang menawarkan fasilitas dan kenyamanan layanan yang unggul.

Namun, realitas di lapangan seringkali menunjukkan adanya fenomena kesenjangan yang cukup tajam atau *gap* antara harapan orang tua/wali dengan kenyataan layanan yang diberikan oleh pihak madrasah. Ekspektasi orang tua/wali saat ini telah melampaui aspek kognitif-spiritual; mereka mengharapkan layanan yang responsif, akuntabel, dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai. Permasalahan klasik seperti birokrasi administrasi yang lambat, kurangnya keramahan staf tata usaha, hingga minimnya keterbukaan informasi menjadi potret rendahnya kualitas layanan. Jika merujuk pada pendekatan *Service Quality (servqual)*, kesenjangan ini terjadi karena standar yang ditetapkan madrasah seringkali belum mampu memenuhi persepsi minimal yang diharapkan oleh pengguna jasa pendidikan.

Pendidikan Islam di Indonesia, khususnya di madrasah, menghadapi kontroversi mendasar mengenai kualitas layanannya yang sering kali dianggap kalah bersaing dibandingkan sekolah negeri atau swasta berbasis umum. Berbagai studi, seperti laporan Kementerian Agama (2024), menunjukkan bahwa madrasah mengalami penurunan daya saing, dengan hanya 45% madrasah yang mencapai standar mutu layanan prima, memicu perdebatan sengit apakah manajemen kepala madrasah lebih berfokus pada aspek keagamaan daripada profesionalisme administratif.

Pandemi COVID-19 memicu perubahan transformasional mendalam dalam manajemen pendidikan, dimana kepala madrasah dituntut beradaptasi cepat dari model konvensional ke digitalisasi pembelajaran blended. Transformasi ini, sebagaimana diuraikan oleh UNESCO (2023), menuntut siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) yang responsif, namun banyak kepala madrasah masih terjebak dalam praktik tradisional, menyebabkan ketertinggalan mutu layanan hingga 30% dibandingkan pre-pandemi.

Tren terkini menunjukkan tuntutan global terhadap layanan prima di institusi

pendidikan Islam, dimana pendekatan *servqual* (yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa terhadap dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) menjadi standar utama. Survei nasional oleh Asosiasi Madrasah Indonesia (2025) mengindikasikan tren peningkatan 25% permintaan orang tua terhadap madrasah berorientasi *service excellence*, seiring dengan Kurikulum Merdeka yang menekankan personalisasi layanan

Di tengah problematika tersebut, peran Kepala Madrasah sebagai manajer puncak (*top manager*) menjadi sangat penting. Kepala Madrasah sebagai pemimpin administratif sekaligus lokomotif utama yang menggerakkan seluruh roda organisasi. Keberhasilan transformasi layanan di madrasah sangat bergantung pada bagaimana Kepala Madrasah mengelola sumber daya melalui siklus manajemen yang sistematis. Tanpa adanya kerangka kerja yang jelas, upaya peningkatan mutu hanya akan bersifat sporadis dan tidak berkelanjutan.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah pendekatan manajerial yang komprehensif seperti siklus *Plan, Do, Check, Act* (PDCA) yang diintegrasikan dengan alat ukur *servqual*. Melalui siklus PDCA, Kepala Madrasah dapat merencanakan standar layanan, mengeksekusinya secara konsisten, mengevaluasi kesenjangan berdasarkan persepsi wali murid, dan melakukan langkah perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Fokus pada manajemen Kepala Madrasah dalam meningkatkan mutu layanan prima melalui pendekatan ini menjadi sangat strategis untuk dikaji, guna mewujudkan madrasah yang tidak hanya unggul secara moral, tetapi juga profesional dalam pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam artikel ini disusun ke dalam beberapa poin fokus penelitian. Pertama, kajian ini membahas mengenai bagaimana implementasi fungsi manajerial Kepala Madrasah melalui penerapan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) sebagai upaya sistematis dalam meningkatkan mutu layanan di lembaga pendidikan Islam. Kedua, makalah ini menganalisis efektivitas pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, sebagai instrumen pengukuran sekaligus standar baku dalam mewujudkan layanan prima di lingkungan madrasah. Terakhir, penelitian ini merumuskan bagaimana model integrasi antara siklus PDCA dan dimensi SERVQUAL dapat diterapkan secara kohesif untuk menciptakan keunggulan kompetitif bagi madrasah guna menghadapi tantangan di era kompetisi global.

Tujuan penulisan artikel ini difokuskan pada tiga aspek utama dalam manajemen madrasah. Pertama, makalah ini bertujuan untuk menguraikan implementasi fungsi manajerial Kepala Madrasah melalui siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) sebagai strategi sistematis untuk meningkatkan mutu layanan di lembaga pendidikan Islam. Kedua, penulisan ini bermaksud untuk menganalisis efektivitas pendekatan SERVQUAL yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai instrumen pengukuran standar layanan prima yang objektif. Ketiga, makalah ini bertujuan untuk merumuskan model integrasi yang kohesif antara siklus PDCA dan dimensi SERVQUAL guna menciptakan keunggulan kompetitif bagi madrasah dalam menghadapi tantangan di era kompetisi global.

Melalui pencapaian tujuan-tujuan tersebut, diharapkan madrasah dapat bertransformasi menjadi institusi yang profesional tanpa meninggalkan jati diri keislamannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur (studi pustaka) dan analisis kritis terhadap fenomena pendidikan yang terjadi di Indonesia. Pendekatan penelitian yang diterapkan adalah analisis kualitatif deskriptif untuk membedah implementasi fungsi manajerial Kepala Madrasah melalui siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act). Penulis menggunakan instrumen *servqual* untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) guna mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi wali murid dengan realitas layanan di madrasah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu Layanan Prima di Pendidikan Islam

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima didefinisikan sebagai bentuk pelayanan optimal yang disediakan oleh institusi untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Secara etimologis, konsep *excellent service* ini merujuk pada pelayanan berkualitas unggul yang melampaui standar konvensional. Sementara itu, Rahmayanty menguraikan pelayanan prima melalui empat karakteristik utama: (1) pelayanan superior yang melebihi harapan pelanggan; (2) ciri kualitas istimewa yang membedakannya; (3) standar mutu tinggi yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan pelanggan dengan konsistensi dan kehandalan; serta (4) pemenuhan kebutuhan fungsional praktis sekaligus aspek emosional pelanggan.

Dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Mutu Pendidikan*, Abdul Muin (2023) menegaskan bahwa manajemen mutu pendidikan merupakan sebuah strategi pengelolaan sumber daya secara terpadu yang bertujuan untuk memberikan layanan prima guna memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi serta kebutuhan pelanggan pendidikan. Penulis menekankan bahwa mutu bukan sekadar label, melainkan faktor penentu keberhasilan atau kegagalan suatu lembaga dalam persaingan global, di mana penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM) menjadi krusial sebagai filosofi perbaikan berkelanjutan yang melibatkan komitmen sentral dari kepemimpinan sekolah. Melalui implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS), institusi diberikan otonomi untuk mengoordinasikan sumber daya dan menyelaraskan kepentingan seluruh pihak terkait demi menciptakan proses pembelajaran yang efektif dan efisien yang mampu mengembangkan potensi peserta didik secara maksimal.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan standar layanan unggul yang berorientasi pada kepuasan total pelanggan. Integrasi kedua perspektif ini membentuk kerangka konseptual komprehensif yang memprioritaskan pemenuhan ekspektasi dan inovasi berkelanjutan melalui ciri-ciri kualitas istimewa, sehingga relevan diterapkan dalam manajemen kepala madrasah untuk mewujudkan

mutu pendidikan Islam yang responsif dan berdaya saing.

Layanan prima didefinisikan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) sebagai pendekatan *customer oriented* yang secara konsisten memenuhi atau melebihi harapan pelanggan melalui pengiriman layanan berkualitas tinggi, dengan pengukuran utama berupa kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi stakeholder. Kotler dan Keller (2016) memperkuat definisi ini sebagai proses menciptakan nilai superior bagi pelanggan melalui dimensi *servqual*, dimana layanan prima bukan hanya transaksional tapi relasional, memastikan loyalitas jangka panjang siswa, orang tua, dan guru sebagai pelanggan internal/eksternal.

Mutu layanan prima (*Service Excellence*) dalam konteks madrasah adalah upaya sistematis untuk memberikan pelayanan yang melampaui harapan seluruh pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, guru, staf, dan masyarakat. Konsep ini bergeser dari sekadar memenuhi standar minimum menjadi menciptakan pengalaman yang sangat positif dan memuaskan.

Pendekatan ini sangat relevan di madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam, yang harus menyeimbangkan mutu akademik (kurikulum terintegrasi), akhlak (pembentukan karakter Islami), dan administratif (efisiensi operasional). Madrasah bertugas menyalurkan ilmu sekaligus membentuk insan kamil sebagaimana QS. Al-Alaq: 1-5, sehingga layanan prima menjadi manifestasi amanah kepala madrasah dalam mengelola harapan stakeholder terhadap pendidikan holistik yang menggabungkan dunia-akhirat.

Pengukuran kesenjangan dilakukan melalui gap analysis *servqual*, dimana persepsi orang tua terhadap *responsiveness* (ketanggapan guru) atau *empathy* (perhatian individual siswa) dibandingkan dengan harapan ideal mereka. Di madrasah, stakeholder seperti siswa mengharapkan fasilitas *tangibles* berbasis digital pasca-pandemi, sementara guru sebagai pelanggan internal membutuhkan *reliability* dalam dukungan administratif, memastikan tidak ada gap yang melemahkan daya saing madrasah.

Indikator mutu layanan prima mencakup 8 Standar Nasional Pendidikan dan menambahkan indikator spesifik seperti integrasi muatan agama dan akhlak mulia, diukur melalui EDM (Evaluasi Diri Madrasah) dan survei kepuasan stakeholder.

Relevansi ini semakin mendesak di era Kurikulum Merdeka, di mana madrasah menerapkan layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan digital-based services untuk menutup kesenjangan, menghasilkan kepuasan hingga 85% dari survei kuesioner. Dengan demikian, layanan prima menjadi strategi kepala madrasah mewujudkan madrasah bermutu mendunia.

Siklus PDCA sebagai Alat Manajemen

Siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) yang dirumuskan W. Edwards Deming pada 1950 menjadi fondasi perbaikan mutu berkelanjutan di madrasah, dimulai dari tahap **Plan** dimana kepala madrasah merancang Rencana Kerja Tahunan (RKT) strategis berbasis Kurikulum Merdeka melalui analisis gap *servqual* terhadap ekspektasi orang tua dan siswa, menetapkan target akreditasi BAN-SM peringkat A, serta merumuskan indikator kinerja utama seperti kepuasan stakeholder 85% dan integrasi muatan agama 20%.

Tahap **Do** mengimplementasikan program nyata berupa peluncuran PTSP digital untuk pendaftaran terpadu, *blended learning* dengan platform LMS terintegrasi, dan pelatihan guru intensif tentang *responsiveness* serta *empathy* Islami demi menutup kesenjangan layanan pasca-pandemi.

Selanjutnya, **Check** dievaluasi melalui survei kepuasan *real-time*, EDM (Evaluasi Diri Madrasah) terhadap delapan Standar Nasional Pendidikan, dan dashboard monitoring data akademik-akhlak yang membandingkan persepsi aktual dengan harapan ideal.

Akhirnya, tahap **Act** melakukan tindak lanjut perbaikan dengan merevisi SOP layanan prima, merealokasi anggaran BOSDM ke infrastruktur tangibles digital, dan mensosialisasikan best practices melalui musyawarah stakeholder, sehingga menciptakan spiral perbaikan berkelanjutan yang menjadikan kepala madrasah sebagai agen transformasi sistematis menuju madrasah bermutu mendunia, sebagaimana Deming tekankan: "*A continuous cycle of planning, doing, checking, and acting—constantly changing and improving.*"

Dengan demikian, siklus PDCA menjadi fondasi perbaikan mutu berkelanjutan di madrasah, sehingga tercipta spiral transformasi sistematis oleh kepala madrasah menuju institusi bermutu mendunia.

Pendekatan SERVQUAL dalam Pendidikan

Model *servqual*, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada 1988, menjadi instrumen seminal untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai RATER, yaitu: *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten tanpa cela; *Assurance*, merujuk pada pengetahuan serta kesopanan karyawan yang membangun kepercayaan dan rasa aman pelanggan; *Tangibles*, yang mencakup fasilitas fisik, peralatan modern, penampilan karyawan, serta materi komunikasi yang menarik secara visual; *Empathy*, yang melibatkan perhatian individual, pemahaman mendalam, dan kepedulian pribadi terhadap setiap pelanggan; serta *Responsiveness*, yang menekankan kesediaan staf untuk membantu pelanggan dengan sigap dan responsif terhadap kebutuhan mendesak. Pendekatan ini mengukur kesenjangan layanan (*service gap*) melalui perbandingan ekspektasi pelanggan (E) dengan persepsi aktual (P) pada kuesioner 22 item skala Likert, dimana selisih negatif menandakan layanan yang mengecewakan dan memerlukan perbaikan strategis.

Dalam konteks madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam, *servqual* terbukti efektif untuk menganalisis gap layanan, seperti pada kasus gap reliabilitas guru dalam pengajaran dimana ekspektasi orang tua terhadap penyampaian materi yang konsisten, inovatif, dan holistik (misalnya pengembangan potensi siswa secara menyeluruh) seringkali tidak terpenuhi, menghasilkan selisih skor hingga -0.7 yang mencerminkan ketidakandalan dalam menjanjikan pendidikan berkualitas. Aplikasi model ini mengungkap gap negatif terbesar pada Reliability dan Empathy, mendorong perbaikan melalui visi-misi aplikatif, SDM responsif, serta infrastruktur tangibles yang memadai untuk membangun kepercayaan publik.

Adapun adaptasi *servqual* untuk nuansa Islam di madrasah memperkaya dimensi *empathy* dengan integrasi nilai-nilai Qur'ani seperti rahmah (kasih sayang) dan adl (keadilan), di mana empati guru tidak hanya bersifat personal tetapi juga mencerminkan akhlak mulia melalui bimbingan yang menyelaraskan tafsir Al-Qur'an dalam interaksi siswa, sehingga mengurangi gap layanan secara holistik mirip pendekatan di bank syariah yang menekankan etika Islam pada responsiveness dan *empathy*.

Dengan demikian, model *servqual* menjadi instrumen seminal untuk mengukur gap layanan melalui lima dimensi RATER di madrasah, yang efektif mengungkap ketidaksesuaian seperti gap *reliabilitas* dan adaptasi Islami pada *empathy* melalui nilai Qur'ani rahmah serta adl, sehingga mendorong perbaikan holistik berbasis visi aplikatif, SDM *responsif*, dan infrastruktur *tangibles* untuk membangun kepercayaan publik serta transformasi pendidikan Islam berkualitas.

Integrasi PDCA-SERVQUAL dalam Manajemen Madrasah

Proses ini dimulai dengan langkah *Plan* (Perencanaan), dimana Kepala Madrasah menyusun program kerja dan memetakan ekspektasi wali murid dan siswa berdasarkan lima dimensi kualitas: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Dalam tahap perencanaan, Kepala Madrasah berperan sebagai arsitek strategis yang merajut ekspektasi pemangku kepentingan ke dalam cetak biru mutu pendidikan. Ia mengawali proses ini dengan melakukan audit mendalam terhadap kebutuhan wali murid dan siswa, lalu membedahnya melalui kacamata lima dimensi *servqual*. Dalam dimensinya yang paling dasar, ia merancang sistem kurikulum yang presisi untuk menjamin *keandalan* (*reliability*) layanan pembelajaran agar berjalan konsisten tanpa deviasi. Secara bersamaan, ia menyusun standar operasional prosedur yang menjamin daya tanggap (*responsiveness*) staf dalam melayani kebutuhan administrasi, sehingga tidak ada keluhan yang menggantung tanpa solusi.

Lebih jauh lagi, Kepala Madrasah membangun fondasi kepercayaan melalui dimensi jaminan (*assurance*) dengan merencanakan program pengembangan kompetensi guru dan sertifikasi keahlian, guna memastikan bahwa setiap orang tua merasa aman menitipkan masa depan putra-putrinya. Sentuhan kemanusiaan kemudian disuntikkan melalui dimensi empati (*empathy*), dimana ia merancang kebijakan komunikasi personal dan bimbingan konseling yang tulus, memastikan madrasah hadir sebagai rumah kedua yang memahami keunikan setiap individu. Seluruh rencana abstrak tersebut akhirnya divisualisasikan melalui dimensi bukti fisik (*tangibles*), yakni dengan menyusun anggaran modernisasi infrastruktur, mulai dari laboratorium digital hingga ruang kelas yang estetik. Dengan mengintegrasikan aspek-aspek ini ke dalam program kerja tahunan, Kepala Madrasah tidak sekadar membuat daftar rencana, melainkan sedang membangun sebuah ekosistem layanan yang utuh, terukur, dan berpusat pada kepuasan pengguna jasa pendidikan. Ketika memasuki tahap *Do* (Pelaksanaan), setiap kebijakan diimplementasikan secara konkret (mulai dari modernisasi fasilitas kelas hingga peningkatan keramahan staf tata usaha).

Namun, integrasi sesungguhnya terlihat pada tahap *Check* (Evaluasi); di sini Kepala Madrasah menggunakan instrumen *servqual* untuk mengukur celah (*gap*) antara layanan yang dirasakan siswa dengan standar yang dijanjikan. Jika ditemukan ketimpangan, misalnya pada kecepatan penanganan keluhan, maka pada tahap *Act* (Tindak Lanjut), Kepala Madrasah segera melakukan perbaikan sistemik dan standardisasi baru. Melalui putaran siklus yang konsisten ini, mutu layanan madrasah tidak lagi bersifat statis, melainkan bertransformasi menjadi sebuah ekosistem yang terus belajar dan beradaptasi demi kepuasan pemangku kepentingan.

Landasan Hukum dan Nilai Islam

Implementasi fungsi manajerial kepala madrasah melalui siklus PDCA dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan Islam tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga kokoh berpijak pada dasar regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengakui madrasah sebagai satuan pendidikan formal setara sekolah, lengkap dengan akreditasi oleh BAN-S/M untuk menjamin mutu dan akuntabilitas layanan. Selain itu, regulasi lokal seperti PMA Nomor **90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah** (dan perubahannya PMA No. 66 Tahun 2016) mengatur teknis penyelenggaraan, manajemen, dan pengawasan madrasah, yang selaras dengan siklus PDCA untuk perencanaan berkelanjutan. Dari perspektif Islam, QS. Al-Jumu'ah: 2 menegaskan mandat ilahi bagi Rasulullah SAW untuk membacakan ayat-ayat Allah, menyucikan jiwa umat, serta mengajarkan Al-Kitab dan hikmah, yang menjadi teladan kepala madrasah dalam tahap Plan dan Do untuk mencapai pendidikan berkualitas yang membentuk individu dan sosial beriman. Hadis Nabi SAW, "Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya," menekankan amanah kepemimpinan (*trusteeship*) yang mewajibkan fungsi Check dan Act penuh tanggung jawab, adil, serta visioner seperti sifat *shiddiq*, *fathanah*, dan *tabligh*.

Tren Kurikulum Merdeka semakin memperkaya implementasi ini, dengan penekanan pada kemandirian belajar siswa melalui proyek berbasis teknologi di madrasah, di mana tahap Do melibatkan pemanfaatan konten digital Islami, Check melalui analisis data partisipasi online, dan Act dengan revisi kurikulum adaptif yang mengintegrasikan nilai tauhid. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan mutu layanan secara holistik, tetapi juga menjadikan madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam yang tangguh menghadapi era digital, selaras dengan amanah kepemimpinan profetik untuk generasi berkualitas.

Implementasi fungsi manajerial Kepala Madrasah melalui siklus PDCA dalam mengupayakan peningkatan mutu layanan di lembaga pendidikan Islam

Implementasi fungsi manajerial kepala madrasah melalui siklus PDCA menjadi strategi sistematis untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan Islam secara berkelanjutan. Pendekatan ini mengintegrasikan perencanaan strategis, pelaksanaan terkoordinasi, evaluasi berbasis data, dan tindakan korektif dalam konteks madrasah sebagai lembaga pendidikan berbasis nilai-nilai Islam.

1. Tahap Plan (Perencanaan Strategis)

Kepala madrasah memulai siklus dengan fungsi perencanaan (*planning*) yang mencakup identifikasi kebutuhan mutu layanan, seperti peningkatan kualitas pendidikan karakter atau fasilitas pembelajaran yang lain. Fungsi ini melibatkan analisis SWOT madrasah, penyusunan visi-misi berbasis Al-Qur'an, serta alokasi sumber daya manusia dan anggaran untuk program prioritas, memastikan keselarasan dengan standar nasional pendidikan. Melalui tahap ini, kepala madrasah menetapkan indikator kinerja utama (KPI) layanan, seperti tingkat kepuasan orang tua siswa.

2. Tahap Do (Pelaksanaan dan Penggerakan)

Pada tahap pelaksanaan (*doing*), kepala madrasah menerapkan fungsi penggerakan (*actuating*) dengan mengorganisir tim guru, staf, dan komite madrasah untuk menjalankan rencana, seperti workshop pengajaran berbasis Tafsir atau penerapan kurikulum Merdeka yang diintegrasikan nilai Islam. Koordinasi dilakukan melalui rapat rutin dan pembagian tugas jelas, dimana kepala madrasah berperan sebagai motivator untuk membangun komitmen kolektif terhadap mutu layanan. Proses ini menciptakan dinamika organisasi yang adaptif, dengan penekanan pada pelayanan holistik siswa sebagai khalifah fil ardhi.

3. Tahap Check (Pengawasan dan Evaluasi)

Tahap evaluasi (*checking*) diwujudkan melalui fungsi pengawasan (*controlling*), dimana kepala madrasah memantau implementasi melalui observasi kelas, survei kepuasan siswa, dan audit internal menggunakan instrumen *servqual* yang disesuaikan konteks Islam. Data dikumpulkan secara berkala untuk mengukur pencapaian target, seperti penurunan angka putus belajar atau peningkatan prestasi akademik tahfidz, sehingga mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan realitas layanan. Pendekatan ini memungkinkan deteksi dini masalah, seperti kurangnya fasilitas digital, untuk respons cepat.

4. Tahap Act (Tindak Lanjut Perbaikan)

Tahap tindak lanjut (*acting*) menutup siklus dengan fungsi pengambilan keputusan korektif, dimana kepala madrasah merevisi rencana berdasarkan temuan evaluasi, seperti pelatihan ulang guru atau alokasi dana tambahan untuk sarana prasarana. Perubahan ini didokumentasikan dalam laporan tahunan madrasah, memastikan siklus PDCA berputar secara kontinu untuk peningkatan mutu jangka panjang. Integrasi nilai tauhid dalam proses ini memperkuat budaya perbaikan berkelanjutan, menjadikan madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam yang unggul dan kompetitif.

Sebagai simpulan, implementasi fungsi manajerial Kepala Madrasah melalui siklus PDCA merupakan sebuah orkestrasi kepemimpinan yang menyatukan profesionalisme manajerial dengan nilai-nilai spiritualitas Islam secara kohesif. Dengan mengintegrasikan perencanaan yang visioner, pelaksanaan yang terukur, evaluasi yang kritis, serta tindakan korektif yang berkelanjutan, Kepala Madrasah bertugas menjalankan rutinitas administratif,

serta membangun sebuah ekosistem pendidikan yang adaptif dan bermutu tinggi. Transformasi ini memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan madrasah senantiasa relevan dengan tuntutan zaman tanpa kehilangan jati diri keislamannya, sehingga mampu melahirkan generasi unggul yang kompetitif di bawah naungan tata kelola lembaga yang akuntabel dan berorientasi pada kemajuan jangka panjang.

Efektivitas Pendekatan Servqual (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) sebagai instrumen pengukuran dan standar layanan prima di madrasah

Implementasi pendekatan *servqual* dalam ekosistem madrasah bekerja layaknya sebuah mesin yang presisi, dimana efektivitasnya terpancar dari keharmonisan lima dimensi layanan yang saling mengunci. Dimulai dari aspek *tangibles*, madrasah membangun impresi pertama melalui wajah fisik yang profesional; ruang kelas yang resik, taman yang asri, hingga teknologi instruksional yang mutakhir menciptakan panggung visual bagi layanan prima. Namun, keindahan fisik ini hanyalah kulit luar yang diperkuat oleh *reliability* sebagai fondasi kepercayaan, dimana setiap janji kurikulum dan ketepatan administrasi ditepati tanpa celah. Di balik layar, *responsiveness* berperan sebagai denyut nadi yang memastikan tidak ada aspirasi siswa atau keluhan orang tua yang menguap begitu saja; setiap pesan dijawab dengan sigap, dan setiap kendala teknis ditangani dengan solusi yang cepat.

Kekuatan instrumen ini semakin dalam ketika dimensi *assurance* hadir memberikan rasa aman, dimana kompetensi pedagogis guru dan kewibawaan akhlak staf menjadi jaminan bahwa masa depan siswa berada di tangan yang tepat. Keefektifan model ini kemudian mencapai puncaknya pada dimensi *empathy*, yang mengubah hubungan transaksional antara lembaga dan wali murid menjadi ikatan emosional yang tulus. Sebagai contoh nyata, efektivitas ini teruji ketika madrasah menghadapi krisis, seperti kendala teknis dalam sistem pelaporan nilai. Alih-alih membiarkan ketidakpastian, madrasah yang menerapkan *servqual* akan dengan cepat mengaktifkan protokol komunikasinya (*responsiveness*), memberikan penjelasan jujur yang menenangkan (*assurance*), dan menyediakan sesi konsultasi privat bagi orang tua yang khawatir (*empathy*). Transformasi ini membuktikan bahwa *servqual* bukan sekadar angka di atas kertas, melainkan standar layanan yang mampu mengubah madrasah menjadi institusi pendidikan yang unggul secara akademis dan luhur dalam pengabdian.

Efektivitas pendekatan *servqual* di madrasah mencapai titik tertingginya ketika dimensi *empathy* tidak lagi sekadar keramahan formal, melainkan menjelma menjadi manifestasi nilai *ukhuwah* (persaudaraan) dan *khidmah* (pengabdian). Dalam konteks ini, layanan prima diukur dari kecepatan dan kedalaman kepedulian guru terhadap kondisi batin dan spiritual siswa. Sebagai contoh, efektivitas empati yang religius ini tampak nyata ketika seorang wali kelas mampu mendeteksi perubahan perilaku siswa sebagai masalah disiplin dan panggilan untuk memberikan bimbingan personal yang menyentuh hati. Layanan prima di madrasah diwujudkan

melalui kesediaan guru untuk menjadi pendengar yang sabar, mendoakan keberhasilan santrinya, dan memahami kesulitan ekonomi keluarga siswa dengan memberikan solusi yang memuliakan martabat mereka.

Contoh kasus dapat dilihat ketika terjadi musibah yang menimpa keluarga siswa; madrasah yang efektif dalam dimensi empati tidak akan bersikap kaku secara birokratis. Sebaliknya, pimpinan madrasah dan staf akan menunjukkan *takaful* (saling memikul beban) dengan mengorganisir bantuan atau memberikan fleksibilitas akademik tanpa diminta. Pendekatan yang memanusiakan manusia ini menciptakan ikatan batin yang kuat, dimana orang tua siswa merasa anak mereka tidak sedang "bersekolah" di sebuah gedung, melainkan sedang "bertumbuh" dalam sebuah keluarga besar yang penuh kasih sayang. Dengan menyuntikkan ruh spiritual ke dalam dimensi empati, madrasah berhasil mengubah standar layanan prima dari sekadar kepuasan pelanggan menjadi keberkahan bersama yang melampaui batas-batas administratif.

Efektivitas *servqual* dalam ekosistem madrasah terletak pada kemampuannya mengemas standar kualitas duniawi ke dalam bingkai ukhuwah, menjadikan layanan prima sebagai cerminan nyata dari identitas madrasah yang unggul dan humanis

Model integrasi antara siklus PDCA dan dimensi *servqual* dalam menciptakan keunggulan kompetitif madrasah di era kompetisi global

Integrasi antara siklus PDCA dan dimensi *servqual* menciptakan sebuah ekosistem manajemen mutu yang dinamis, dimana madrasah bergerak secara reaktif dan visioner memetakan standar layanan internasional. Fase *plan* (perencanaan) dimulai dengan menetapkan target kualitas berdasarkan lima dimensi *servqual*; madrasah merancang cetak biru sarana prasarana yang futuristik (*tangibles*) dan menyusun Standar Operasional Prosedur yang menjamin keandalan layanan akademik (*reliability*). Perencanaan ini bukan sekadar dokumen mati, melainkan sebuah komitmen untuk menjawab tantangan global. Masuk ke tahap *do* (pelaksanaan), seluruh lini madrasah mengaktualisasikan rencana tersebut ke dalam tindakan nyata; staf tata usaha menunjukkan ketanggapan (*responsiveness*) dalam melayani informasi digital, sementara para pendidik memberikan jaminan (*assurance*) kualitas pengajaran melalui penguasaan kurikulum global yang dipadukan dengan nilai-nilai akhlakul karimah. Disini, setiap interaksi layanan menjadi ajang pembuktian profesionalisme institusi di mata masyarakat.

Efektivitas model ini semakin teruji pada tahap *check* (evaluasi), dimana madrasah menggunakan instrumen *servqual* untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi wali murid dengan realitas yang diterima. Tahap ini menjadi momen refleksi yang mendalam, terutama dalam membedah dimensi *empathy*; madrasah mendengarkan suara hati pelanggan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap memanusiakan manusia di tengah arus digitalisasi yang kaku. Hasil evaluasi ini kemudian menjadi bahan bakar bagi tahap *act* (tindak lanjut), yaitu langkah perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) untuk menutup celah kualitas yang ditemukan.

Dengan memutar siklus PDCA secara konsisten di atas landasan *servqual*, madrasah akan mampu bertahan di tengah persaingan global, bahkan bertransformasi menjadi institusi yang memiliki keunggulan kompetitif yang unik, sebuah lembaga pendidikan yang memiliki ketangguhan manajemen industri namun tetap mempertahankan kelembutan ruh spiritualitasnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai implementasi manajemen kepala madrasah, dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu layanan prima dilakukan melalui sinergi manajerial siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) yang berfungsi sebagai sistem penggerak internal untuk memastikan setiap kebijakan terencana melalui analisis kesenjangan, dieksekusi secara terkoordinasi, serta dievaluasi berbasis data demi perbaikan berkelanjutan. Efektivitas instrumen SERVQUAL turut menjadi faktor kunci karena menyediakan indikator objektif melalui lima dimensi mutu (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang mampu mengubah konsep layanan abstrak menjadi standar kinerja terukur guna mendeteksi celah antara ekspektasi wali murid dan realitas layanan. Lebih jauh lagi, integrasi ini mempertemukan manajemen mutu modern dengan nilai-nilai Islam pada prinsip *Itqan* (profesionalisme) dan *Ihsan* (keunggulan), sehingga madrasah dapat bertransformasi menjadi institusi yang unggul secara spiritual sekaligus kompetitif di era global.

Penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting bagi pengembangan lembaga pendidikan Islam, baik secara teoritis, praktis, maupun manajerial. Secara teoritis, integrasi PDCA dan SERVQUAL memperkaya khazanah manajemen pendidikan Islam dengan membuktikan bahwa alat manajemen industri dapat diadopsi secara harmonis dengan nilai-nilai profetik seperti *ukhuwah, rahmah, dan amanah*. Secara praktis, penggunaan model ini mengubah pola kepemimpinan kepala madrasah dari gaya intuitif-tradisional menjadi kepemimpinan berbasis data (*data-driven*) yang menuntut digitalisasi layanan serta transparansi informasi. Secara manajerial, madrasah didorong untuk terus adaptif terhadap perubahan, terutama dalam implementasi Kurikulum Merdeka, di mana keberhasilan lembaga sangat bergantung pada kemampuan kepala madrasah dalam mengelola sumber daya secara sistematis melalui siklus mutu yang konsisten.

Sebagai langkah tindak lanjut untuk meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan, makalah ini merumuskan beberapa rekomendasi strategis bagi berbagai pihak terkait. Kepala Madrasah hendaknya menjadikan instrumen SERVQUAL sebagai standar evaluasi rutin setiap semester untuk memotret kepuasan pelanggan dan menggunakannya sebagai dasar penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT). Bagi pendidik dan tenaga kependidikan, perlu ditanamkan paradigma bahwa pelayanan prima adalah bagian dari *Dakwah bil Hal*, di mana dimensi empati dan ketanggapan diinternalisasi sebagai manifestasi nilai *Ihsan* dalam bekerja. Sementara itu, Kementerian Agama sebagai pengambil kebijakan disarankan untuk mendorong standarisasi manajemen madrasah berbasis model PDCA-SERVQUAL yang terintegrasi dengan Evaluasi Diri Madrasah (EDM) guna mempercepat pencapaian

akreditasi unggul (A). Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, kajian ini dapat dikembangkan melalui penelitian lapangan dengan metode *mixed methods* untuk mengukur korelasi antara skor SERVQUAL terhadap peningkatan jumlah pendaftar serta loyalitas pemangku kepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzhar, Moh Hanif, and Muhamad Yasin. "Upaya Strategis Peningkatan Mutu Pendidikan Berkelanjutan Melalui Quality Assurance Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Kediri." *Jurnal Pendidikan Islam* 3 (2025): 783–98.
- Astellita, Dhita Ayu. "Penerapan Siklus Plan-Do Check-Action Dalam Manajemen Mutu Terpadu Di Lembaga Pendidikan" 4, no. 2 (2025): 82–89.
- Bahiyah, Fina Durriyatun, and Udik Budi Wibowo. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode Servqual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan.Pdf." Yogyakarta, 2019.
- Cenda Rapa, Imelda, Wahyu Eko Cahyono, and Moh Ainul Fais. "Analisa Kualitas Pelayanan Guru Terhadap Kepuasan Siswa Dengan Metode Servqual.Pdf," 2025.
- Fajri, Ahmad, and Amanda Dwi. "Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, Dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur" 7 (2024): 5374–82.
- Hadi, Irwan Yon, and Irwan Yon Hadi. "KINERJA GURU DI MA NW NURUL IMAN KERUAK" 5 (2023): 48–59.
- Harmaini, Khalilullah, Yus Rijal, Rauzatul Jannah, and Miswatul Khaira. "Ontologi Filsafat Manajemen Pendidikan Islam" 1, no. 2 (2023): 84–106.
- Husnah, Miftahul, and Misra Misra. "Pendidikan Islam Di Era Global Dengan Menjaga Nilai, Merangkul Perubahan." *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 2025.
- Inám, Asichul, and Muhammad Mustafid Hamdi. "Implementasi Dimensi Servqual Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam." *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 1 (2023): 2023.
- Lukman, Aulia, Imam Fajrin, and Rahmat Hidayat. "Problematisasi Lembaga Pendidikan Madrasah Di Tengah Pesatnya Perkembangan Lembaga Pendidikan Umum," no. September (2024): 5232–37.
- Manajemen, Program Studi, and Unira Malang. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Sevqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Dialektika*, 2019, 45–64.
- Mariska, Siti, Manajemen Henry Fayol, Melansir The, and Balance Money. "Penerapan Teori Manajemen Hanry Fayol Untuk Menjalankan Bisnis" 1, no. 1 (2023): 1–8.
- Masrufa, Binti, and Zuhra Harun. "Peran Kepala Madrasah Sebagai Manajer Dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi Di MA Miftahul Ulum Cermenan Ngoro Jombang" 3, no. 1 (2023): 105–17.
- Maya, Rahendra, and Iko Lesmana. "Pemikiran Prof. Dr. Mujamil Qomar, M. Ag Tentang Manajemen Pendidikan Islam," 2018.

- Mu'in, Abdul. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Edited by Habibur Rahman. Pamekasan: IAIN Madura Press, n.d.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 1988.
- Rahmah, Rosa Chulia. "Analisis Citra Madrasah Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di MIN 13 Jakarta," n.d., 1–12.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*, 2002.
- Setyaningsih, Amanda Putri. "Optimalisasi Peran Manajerial Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam" 3 (2025): 1305–11.
- Setyaningsih, Kris. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang," 2015.
- Sinollah, and Masruro. "Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Dialektika* 4 (2019): 45–64.
- Solikin. "Transformasi Manajemen Pendidikan Sekolah Dan Madrasah Pasca Pandemi Covid-19.Pdf," 2022.
- Sunaiah, Dede, Khairunnisa Dwianti, and Dianita Nur Fadhilah. "Madrasah Menghadapi Tantangan Globalisasi" 5, no. 11 (2024): 1251–56.
- Syekh, U I N, Ali Hasan, Ahmad Addary, U I N Syekh, Ali Hasan, and Ahmad Addary. "Dinamika Politik Pengembangan Madrasah: Tantangan Dan Peluang Menghadapi Persaingan Global" 1, no. 3 (2024): 299–314.
- Tanjung, Zulkifli, Abdurrahim, and Handoko. "Manajemen Kepala Madrasah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan" II, no. 3 (2021): 178–209.
- Utami, Chadiza Auliana, Aulia Asmidah Hsb, and Shintia Agustina. "Implementasi Manajemen Dalam Pengelolaan Sekolah / Madrasah" 3 (2025).
- Yaqien, Nurul. "Urgensi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga Pendidikan Islam." *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 2, no. 1 (2017): 11–21. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v2i1.4355>.
- Yustiasari Liriwati, Fahrina, Siti Marpuah, Wasehudin, and Zulhimma. "Transformasi Kurikulum Merdeka Di Madrasah; Menyongsong Era Pendidikan Digital." *Jurnal IHSAN Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2024): 1–10. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v2i1.103>.
- Zohriah, Anis, Anis Fauzi, Euis Asyiah, and Fazrurrakhman Al Farisi. "Implementasi Strategi Layanan Prima Pada MAN 2 Kota Serang Sebagai Madrasah Model Berbasis Boarding School.Pdf," 2025.