



OPTIMASI KUALITAS LAYANAN PENDIDIK

Penulis :

Ahmad Arif Fadilah, M.Pd.

Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata

Dr. Herfina, M.Kom., M.Pd.

Editor :

Dr. Andi Hermawan, M.Pd

OPTIMASI KUALITAS LAYANAN PENDIDIK

PENULIS

**Ahmad Arif Fadilah, S.Pd., M.Pd
Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata
Dr. Herfina, M.Kom., M.Pd**

EDITOR

Dr. Andi Hermawan, M.Pd



UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

OPTIMASI KUALITAS LAYANAN PENDIDIK

Ahmad Arif Fadilah, S.Pd., M.Pd
Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata
Dr. Herfina, M.Kom., M.Pd

EDITOR:
Dr. Andi Hermawan, M.Pd

TATA LETAK:
Wahyuni Putri Adeningsi

DESAIN SAMPUL:
Rachmadiansyah

SUMBER:
www.tdjpublisher.com

E-ISBN:
978-623-8706-34-1

CETAKAN PERTAMA:
September 2024

UKURAN:
iii + 81 Hal; 15,5 cm x 23 cm

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.

Dilarang menggandakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
dalam bentuk apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

ANGGOTA IKAPI: 006/NTT/2022
TANGGUH DENARA JAYA PUBLISHER
Jl. Timor Raya No. 130 B Oesapa Barat, Kelapa Lima
Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur
E-mail: tdj.denarapublisher@gmail.com
Telepon: 0380-8436618/081220051382

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan/makalah yang berjudul "**Optimalisasi Kualitas Layanan Pendidik**" ini dengan baik.

Pendidikan merupakan pilar utama dalam pembangunan bangsa yang berkelanjutan. Kualitas layanan pendidik sangat menentukan keberhasilan proses pendidikan dalam mencetak generasi yang kompeten, berakarakter, dan siap menghadapi tantangan masa depan. Oleh karena itu, optimalisasi kualitas layanan pendidik menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan agar tercipta lingkungan belajar yang kondusif, inovatif, dan berkualitas.

Buku ini disusun sebagai upaya untuk mengidentifikasi berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas layanan pendidik, serta memberikan rekomendasi langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas tersebut. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan/makalah ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan, sehingga kami sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan/makalah ini. Semoga laporan/makalah ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi para pendidik, pengambil kebijakan, serta masyarakat luas dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.

Tangerang, Agustus 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
BAB II DEFINISI DAN KONSEP PENDIDIKAN BERKUALITAS.....	5
A. PENGERTIAN DAN DEFINISI.....	5
B. SEJARAH DAN PERKEMBANGAN.....	7
C. PRINSIP-PRINSIP KUALITAS LAYANAN PENDIDIK.....	10
BAB III ELEMEN KUNCI KUALITAS LAYANAN PENDIDIK.....	17
A. APA ITU <i>KUALITAS LAYANAN PENDIDIK</i> ?	17
B. PELAYANAN PRIMA MENURUT PARA AHLI.....	17
C. KONSEP DASAR PELAYANAN PRIMA (<i>EXCELLENCE SERVICE</i>).....	18
D. DIMENSI PELAYANAN	22
E. PARADIGMA LAYANAN PRIMA	23
F. PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA.....	24
BAB IV IMPLEMENTASI KUALITAS LAYANAN PENDIDIK.....	26
A. STRATEGI DAN METODE	26
B. PERAN TENAGA PENDIDIK DAN KETENAGA KEPENDIDIKAN	31
C. CONTOH KASUS DAN STUDI KASUS	32
BAB V MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PENDIDIKAN.....	35
A. PERENCANAAN DAN EVALUASI PELAYANAN.....	36
B. KELUHAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.....	39

C. PENGUNAAN TEKNOLOGI DALAM PELAYANAN PENDIDIKAN	44
BAB VI TANTANGAN DAN SOLUSI KUALITAS LAYANAN PENDIDIK.....	46
A. TANTANGAN DAN IMPLEMETASI KUALITAS LAYANAN PENDIDIK.....	47
B. PENYELESAIAN DAN PELAKSANAAN YANG BAIK.....	51
C. MASA DEPAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIK DI PENDIDIKAN	52
BAB VII KEPUASAN PELANGGAN DI LEMBAGA PENDIDIKAN	59
BAB VIII KONSEP DIGITALISASI DI LEMBAGA PENDIDIKAN	68
DAFTAR PUSTAKA.....	77

