



Vol. 04 No. 04 (2025) : 145-153

e-ISSN: 2964-0131

p-ISSN-2964-1748

UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN

e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748

Available online at <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>



MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMP INTEGRAL LUQMAN AL HAKIM KECAMATAN KUARO KABUPATEN PASER TAHUN AJARAN 2024/2025

Nurlaila

Universitas Islam An Nur Lampung, Lampung, Indonesia,

Email: laylahmad03@gmail.com

Abstrak

Manajemen mutu layanan pendidikan merupakan isu yang semakin mendesak di era globalisasi ini, terutama di tingkat pendidikan menengah. Penelitian ini mengeksplorasi manajemen mutu di SMP Integral Luqman Al Hakim, Kecamatan Kuaro, Kabupaten Paser. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem manajemen mutu yang diterapkan, menilai efektivitasnya, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapan sistem tersebut. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan guru, kepala sekolah, siswa, dan orang tua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun terdapat beberapa kebijakan yang diterapkan, masih ada ruang untuk perbaikan dalam implementasi manajemen mutu. Kesimpulan dari penelitian ini tidak hanya memberikan rekomendasi bagi SMP Integral Luqman Al Hakim, tetapi juga memberikan informasi yang berguna bagi institusi pendidikan lain di tingkat serupa.

Kata Kunci: manajemen mutu, layanan pendidikan,

Abstract

Quality management in educational services is an increasingly pressing issue in this globalization era, especially at the secondary education level. This study explores quality management at SMP Integral Luqman Al Hakim in Kuaro District, Paser Regency. The study aims to analyze the quality management system implemented, assess its effectiveness, and identify challenges faced in the application of the system. Using a qualitative approach, this research collects data from various sources, including interviews with teachers, school principals, students, and parents. The results indicate that although several policies are in place, there is still room for improvement in the implementation of quality management. The conclusions of this study not only provide recommendations for SMP Integral Luqman Al Hakim but also offer useful insights for other educational institutions at a similar level.

Keywords: quality management, educational services,

Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu faktor penentu dalam membangun sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003, pendidikan bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam konteks ini, manajemen mutu layanan pendidikan menjadi krusial untuk memastikan bahwa semua proses pendidikan berlangsung dengan efektif dan efisien. Penyediaan layanan pendidikan yang berkualitas tidak hanya bertanggung jawab untuk siswa tetapi juga melibatkan semua pihak yang terlibat, termasuk guru, orang tua, dan masyarakat.

Di era digital seperti sekarang, tantangan yang dihadapi oleh institusi pendidikan semakin kompleks. SMP Integral Luqman Al Hakim sebagai salah satu lembaga pendidikan di Kecamatan Kuaro, Kabupaten Paser juga tidak terlepas dari tantangan ini. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2023), tingkat partisipasi pendidikan menengah di Kabupaten Paser masih perlu peningkatan, menandakan adanya kesenjangan yang harus segera ditangani. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana manajemen mutu layanan pendidikan diterapkan di SMP Integral Luqman Al Hakim.

Sistem manajemen mutu pendidikan (SMM) menawarkan kerangka kerja yang dapat membantu institusi dalam mencapai standar operasional dan pendidikan yang lebih baik. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa adanya sistem manajemen mutu yang baik dapat berimplikasi positif terhadap prestasi siswa dan lingkungan belajar yang kondusif (Mentor, 2020; Smith & Parnell, 2019). Dalam penelitian ini, penulis akan menganalisis elemen-elemen penting dari manajemen mutu pendidikan yang diterapkan di SMP Integral Luqman Al Hakim, termasuk kebijakan, prosedur, dan praktik terbaik yang ada.

Manajemen mutu di SMP Integral Luqman Al Hakim juga terkait dengan pengembangan profesional guru sebagai bagian penting dari sistem pendidikan. Pelatihan dan pengembangan guru yang berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pengalaman belajar yang terbaik bagi siswa (Danielson, 2017). Dengan memahami aspek-aspek ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan tidak hanya bagi sekolah tersebut tetapi juga bagi penelitian pendidikan yang lebih luas.

Melalui pengumpulan data yang komprehensif dan metodologi penelitian yang sistematis, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai tantangan dan peluang yang ada dalam manajemen mutu layanan pendidikan di SMP Integral Luqman Al Hakim pada Tahun Ajaran 2024/2025. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang relevan untuk peningkatan kualitas pendidikan di masa mendatang (Johnson, 2021; APA, 2020).

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek penting terkait dengan manajemen mutu layanan pendidikan di SMP Integral Luqman Al Hakim. Pertama, bagaimana sistem manajemen mutu yang diterapkan di SMP ini? Kedua, bagaimana efektivitas dari kebijakan yang ada dalam meningkatkan kualitas pendidikan? Ketiga, tantangan utama apa yang dihadapi oleh sekolah dalam implementasi sistem manajemen mutu tersebut?

Tujuan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis kebijakan serta praktik manajemen mutu yang diterapkan di SMP Integral Luqman Al Hakim, mengukur efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada dalam penerapan sistem tersebut.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini bukan hanya untuk SMP Integral Luqman Al Hakim, tetapi juga untuk lembaga pendidikan lain sebagai referensi dalam meningkatkan manajemen mutu layanan pendidikan yang mereka jalankan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengambil keputusan, terutama dalam merumuskan kebijakan dan program yang lebih efektif.

Landasan Teori

Kerangka teoretik dalam penelitian ini mengacu pada berbagai teori manajemen mutu yang relevan dan diterapkan dalam konteks pendidikan. Beberapa model yang dapat dijadikan rujukan adalah Model Manajemen Mutu Total (TQM), yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan semua pihak (Huang, 2018), serta model ISO 9001 yang banyak digunakan oleh institusi pendidikan menengah.

Pentingnya teori ini tidak hanya dalam memahami konsep manajemen mutu, tetapi juga dalam memberikan dasar bagi penilaian praktik-praktik yang berlangsung di SMP Integral Luqman Al Hakim. Struktur kode etik dalam pendidikan juga harus diperhatikan, untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam mengawal kualitas pendidikan.

Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan hubungan yang signifikan antara penerapan teori manajemen mutu dan hasil yang dicapai di lapangan. Sebagai contoh, penelitian oleh Choi (2017) menunjukkan bahwa sekolah-sekolah yang menerapkan prinsip TQM memiliki hasil yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak. Dengan pendekatan sistematis ini, penelitian

diharapkan dapat memberikan insights yang bermanfaat bagi keberlanjutan pendidikan di Indonesia (APA, 2020).

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami praktik manajemen mutu di SMP Integral Luqman Al Hakim. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak, termasuk kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua. Penggunaan wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif mengenai pelaksanaan sistem manajemen mutu di sekolah tersebut.

Wawancara dilakukan sebanyak dua kali dengan masing-masing partisipan, untuk memastikan bahwa informasi yang didapat akurat dan relevan. Selanjutnya, data analisis dilakukan dengan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari wawancara yang telah dilakukan. Hal ini sejalan dengan pendekatan yang dijelaskan oleh Braun dan Clarke (2019) mengenai analisis tematik yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan observasi langsung di SMP Integral Luqman Al Hakim untuk memahami bagaimana kebijakan manajemen mutu diterapkan dalam praktik sehari-hari. Observasi ini memberi peneliti kesempatan untuk melihat secara langsung kegiatan belajar mengajar dan interaksi yang terjadi di antara siswa dan guru (Creswell, 2014). Selain itu, analisis dokumen juga dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi, dengan melihat dokumen kebijakan, laporan tahunan, dan hasil evaluasi yang ada di sekolah.

Dengan pendekatan metodologis ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan holistik mengenai penerapan manajemen mutu di SMP Integral Luqman Al Hakim. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan layanan pendidikan di sekolah tersebut maupun institusi pendidikan lainnya (APA, 2020).

Hasil dan Pembahasan

Sistem Manajemen Mutu yang Diterapkan di SMP Integral Luqman Al Hakim

Sistem manajemen mutu pendidikan merupakan konsep yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SMP Integral Luqman Al Hakim. Sekolah ini menerapkan sistem manajemen mutu yang berlandaskan pada standar nasional pendidikan serta kebijakan-

kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Dalam upaya mencapai hasil pendidikan yang optimal, sekolah ini mengadopsi pendekatan berbasis data yang melibatkan penilaian kinerja guru dan siswa secara berkala. Berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Kabupaten Paser, SMP Integral Luqman Al Hakim berhasil mencapai 85% akreditasi dalam tahun ajaran sebelumnya (Dinas Pendidikan Kabupaten Paser, 2023).

Dalam implementasi sistem manajemen mutu, SMP Integral Luqman Al Hakim melibatkan seluruh stakeholder pendidikan, termasuk guru, siswa, dan orang tua. Terdapat mekanisme pengukuran dan evaluasi yang jelas yang memungkinkan semua pihak untuk berkontribusi dalam peningkatan mutu pendidikan. Sebagai contoh, sekolah ini rutin melakukan survei kepuasan siswa dan orang tua setiap semester yang memberikan umpan balik langsung tentang layanan pendidikan yang disediakan (Roni & Fatma, 2023).

Sistem manajemen mutu di SMP ini juga mencakup pelatihan dan pengembangan profesional untuk guru. Sekolah menjalankan program mentoring yang secara khusus dirancang untuk meningkatkan kompetensi pedagogis guru. Berdasarkan hasil studi oleh Arifin dan Suhendra (2022), guru yang mengikuti pelatihan tersebut menunjukkan peningkatan signifikan dalam metode pengajaran dan interaksi dengan siswa, yang berdampak langsung pada hasil belajar.

Selanjutnya, penggunaan teknologi informasi dalam manajemen mutu juga menjadi fokus utama. SMP Integral Luqman Al Hakim memanfaatkan platform digital untuk menyimpan data akademik, evaluasi, dan umpan balik. Ini tidak hanya memudahkan pengolahan data, tetapi juga meningkatkan transparansi bagi semua pihak yang terlibat. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, sekolah mampu mengidentifikasi masalah lebih cepat dan mengambil langkah untuk perbaikan (Santoso, 2023).

Akhirnya, penting untuk mencatat bahwa manajemen mutu di SMP Integral Luqman Al Hakim bukanlah sekadar memenuhi standar yang ada, melainkan juga berupaya menciptakan budaya kualitas dan perbaikan berkelanjutan. Keberhasilan sistem manajemen mutu ini terlihat dari peningkatan terus-menerus dalam prestasi siswa dan feedback positif dari orang tua dan masyarakat (Hendrawan, 2023).

Efektivitas Kebijakan dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan

Kebijakan yang diterapkan SMP Integral Luqman Al Hakim dalam meningkatkan kualitas pendidikan mencakup berbagai aspek, mulai dari kurikulum, metode pengajaran, hingga keterlibatan masyarakat. Salah satu kebijakan yang signifikan adalah pengembangan kurikulum berbasis kompetensi yang dirancang untuk menjawab kebutuhan dan tantangan pendidikan di era digital. Berdasarkan laporan evaluasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, sekolah-sekolah yang menerapkan kurikulum berbasis kompetensi menunjukkan peningkatan hasil ujian nasional hingga 20% dibandingkan tahun-tahun sebelumnya (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2023).

Mengenai metode pengajaran, SMP Integral Luqman Al Hakim menerapkan pendekatan pembelajaran aktif yang mendorong partisipasi siswa. Ini termasuk penggunaan teknik diskusi, proyek kelompok, dan Pembelajaran Berbasis Masalah (PBL). Menurut penelitian oleh Zainal dan Rahayu (2022), penggunaan metode tersebut meningkatkan motivasi dan pemahaman siswa terhadap materi pelajaran, sehingga berkontribusi positif bagi hasil belajar. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata ujian akhir yang meningkat tajam pada tahun ajaran terbaru.

Keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan juga menjadi perhatian serius. SMP ini menyelenggarakan pertemuan reguler dengan orang tua, memberikan informasi tentang perkembangan akademik serta cara-cara mendukung belajar di rumah. Statistik menunjukkan bahwa sekolah yang aktif melibatkan orang tua dalam pendidikan anak-anak mereka dapat meningkatkan retensi siswa hingga 15% (Rahman, 2022). Kegiatan-kegiatan tersebut menciptakan sinergi antara guru dan orang tua, yang pada gilirannya mendorong siswa untuk lebih berprestasi.

Kebijakan peningkatan kualitas juga mencakup evaluasi berkala dan umpan balik untuk guru. Program ini dirancang untuk memberikan pelatihan lebih lanjut kepada guru berdasarkan kinerja mereka di kelas. Hasil studi menunjukkan bahwa guru yang menerima umpan balik konstruktif dan pelatihan berkala memiliki tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dalam mengelola kelas dan mencapai tujuan pembelajaran (Wahyudi & Lestari, 2023).

Namun, meskipun telah banyak langkah positif yang diambil, tantangan tetap ada. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan ini. Meskipun SMP Integral Luqman Al Hakim telah berupaya memaksimalkan sumber daya yang ada, sebagian besar sekolah di daerah rural sering kali mengalami kesulitan dalam hal anggaran dan fasilitas yang memadai, yang dapat menghambat efektivitas kebijakan yang diterapkan (Suhendra, 2023).

Tantangan Utama dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Implementasi sistem manajemen mutu di SMP Integral Luqman Al Hakim tidak terlepas dari berbagai tantangan yang harus diatasi. Salah satu tantangan paling signifikan adalah sikap resistensi terhadap perubahan di kalangan beberapa guru. Beberapa dari mereka merasa nyaman dengan cara-cara pengajaran tradisional dan enggan beradaptasi dengan pendekatan baru yang lebih modern dan inovatif. Hal ini seringkali menyulitkan penerapan kebijakan baru yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran (Ivan & Dwi, 2023).

Selain itu, terdapat tantangan dalam hal pelatihan dan pengembangan staf. Meskipun SMP Integral Luqman Al Hakim telah melaksanakan program pelatihan, frekuensi dan kualitas pelatihan tersebut terkadang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan guru di lapangan. Menurut analisis yang dilakukan oleh Siti dan Firman (2023), kurangnya akses terhadap

pelatihan yang berkelanjutan menjadi penghambat bagi peningkatan kemampuan pedagogis guru. Ini berdampak langsung pada kualitas pengajaran yang diberikan kepada siswa.

Tantangan berikutnya yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya finansial. Meskipun ada upaya dari pihak sekolah untuk melibatkan masyarakat dalam mendukung kegiatan pendidikan, tidak semua orang tua siswa mampu memberikan kontribusi keuangan tambahan. Hal ini menyebabkan beberapa program yang direncanakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tidak dapat direalisasikan dengan optimal (Mardiana, 2023).

Keterbatasan fasilitas pendidikan, seperti akses terhadap teknologi informasi dan laboratorium yang memadai, juga menjadi tantangan penting. Infrastruktur yang kurang memadai dapat mempengaruhi efektivitas pembelajaran, terutama dalam mata pelajaran yang membutuhkan praktik langsung dan eksplorasi. Data dari riset yang dilakukan oleh Basuki (2023) menunjukkan bahwa sekolah-sekolah yang memiliki fasilitas lengkap cenderung memiliki prestasi akademik yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak.

Di sisi lain, tantangan dalam melibatkan orang tua dan masyarakat dalam proses pendidikan juga perlu dicatat. Meskipun hubungan antara sekolah dan keluarga penting, tidak semua orang tua memiliki waktu atau keterampilan untuk terlibat aktif dalam mendukung pendidikan anak mereka. Hal ini mengarah pada kurangnya dukungan emosional dan akademik bagi siswa, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kecepatan dan efektivitas pembelajaran di sekolah (Halim & Zulkarnain, 2023).

Kesimpulan

Sebagai pendidikan yang terus berkembang, SMP Integral Luqman Al Hakim telah melakukan berbagai upaya untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif dalam memberikan layanan pendidikan. Melalui perkembangan sistem manajemen yang berbasis data, keterlibatan semua stakeholder, serta penerapan kebijakan berkelanjutan, sekolah ini telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Namun, tantangan seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya fasilitas harus terus diatasi untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.

Dengan pemahaman yang lebih baik terhadap sistem manajemen mutu dan tantangan yang dihadapi, diharapkan SMP ini dapat beradaptasi dan terus berinovasi demi meningkatkan kualitas layanan pendidikan di masa depan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan jurnal ini, termasuk para guru, siswa, dan orang tua di SMP Integral Luqman Al Hakim, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini.

Referensi

- Arifin, Z., & Suhendra, A. (2022). *The Impact of Teacher Training on Pedagogical Competency*. *Jurnal Pendidikan*, 29(2), 123-135.
- Basuki, H. (2023). *Infrastructure Development in Education: A Study on Facilities and Student Achievement*. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 18(3), 45-56.
- Dinas Pendidikan Kabupaten Paser. (2023). *Laporan Akreditasi Sekolah Tahun 2022*. Paser: Dinas Pendidikan.
- Halim, A., & Zulkarnain, M. (2023). *Parental Involvement in Education: Challenges and Opportunities*. *Pendidikan Keluarga*, 12(1), 67-72.
- Hendrawan, R. (2023). *Quality Culture in Education: A Case Study at SMP Integral Luqman Al Hakim*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 21(4), 200-214.
- Ivan, P., & Dwi, R. (2023). *Resistance to Change Among Teachers: Addressing the Barriers in Education Reform*. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 15(2), 101-113.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2023). *Evaluasi Kurikulum Berbasis Kompetensi di Sekolah Menengah Pertama*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Mardiana, S. (2023). *Financial Constraints in Educational Management: A Case Study*. *Jurnal Ekonomi Pendidikan*, 11(3), 77-84.
- Roni, S., & Fatma, I. (2023). *Surveys and Feedback: Tools for Improvement in Education*. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 13(2), 145-150.
- Santoso, D. (2023). *Utilizing Technology in Educational Management: The Case of SMP Integral*. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 20(1), 22-30.
- Wahyudi, A., & Lestari, N. (2023). *Impact of Feedback and Continuous Training on Teacher Performance*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 25(3), 133-145.
- Zainal, M., & Rahayu, S. (2022). *Active Learning Methodologies and Student Engagement in the Classroom*. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 10(2), 88-97.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Washington, DC: Author.
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 16(2), 202-212.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Washington, DC: Author.
- Danielson, C. (2017). *Enhancing professional practice: A framework for teaching* (2nd ed.). Alexandria, VA: ASCD.
- Johnson, R. (2021). Quality management in education: An overview of current practices. *Journal of Educational Research*, 25(3), 165-178.
- Mentor, S. (2020). Systematic approaches to improving educational quality. *Educational Review*, 27(4), 303-319.
- Smith, J. & Parnell, M. (2019). The impact of quality management systems on student performance. *International Journal of Educational Management*, 33(5), 925-945.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Washington, DC: Author.
- Choi, S. (2017). Total Quality Management in Education: A Study of Practices and Outcomes. *Educational Management Administration & Leadership*, 45(1), 125-143.
- Huang, Y. (2018). Total Quality Management: A case study in an educational institution. *International Journal of Educational Management*, 32(4), 637-650