



Vol. 04 No. 03 (2025) : 662-670

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 Pelayanan SD Negeri 1 Kupang Teba Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung Tahun 2024/2025

Dwi Nika Rahayu

Universitas Islam An Nur Lampung, Lampung, Indonesia,

Email: Dwinikarahayu.011086@gmail.com

Abstract

The management of educational services at SD Negeri 1 Kupang Teba, Teluk Betung Utara District, Lampung City, is a crucial aspect in creating an effective and efficient learning experience for students. This journal explores the implementation of management principles in improving the quality of educational services, emphasizing the importance of the roles of teachers, infrastructure, and parental involvement. Data collected from surveys and interviews indicate a significant increase in student and parental satisfaction with the educational services at this school. Analysis of educational data and statistics during the 2024/2025 academic year show that managerial efforts focused on service quality can contribute to improved student learning outcomes. Recommendations and managerial strategies are expected to be implemented to create a better learning environment.

Keywords: Service Management, Education, SD Negeri 1 Kupang Teba, Service Quality, Lampung

Abstrak

Manajemen pelayanan pendidikan di SD Negeri 1 Kupang Teba, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Lampung, adalah aspek krusial dalam menciptakan pengalaman belajar yang efektif dan efisien bagi para siswa. Jurnal ini mengeksplorasi penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, dengan menekankan pentingnya peran guru, infrastruktur, dan partisipasi orang tua. Data yang diperoleh dari survei dan wawancara menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kepuasan siswa dan orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah ini. Analisis terhadap data dan statistik pendidikan selama tahun ajaran 2024/2025 menunjukkan bahwa upaya manajerial yang fokus pada kualitas pelayanan dapat berkontribusi pada peningkatan hasil belajar siswa. Adapun rekomendasi dan strategi manajemen pelayanan diharapkan dapat diimplementasikan untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Pendidikan, SD Negeri 1 Kupang Teba, Kualitas Layanan, Lampung

PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan pendidikan merupakan kunci dalam menciptakan sistem pendidikan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Di SD Negeri 1

Kupang Teba, terdapat tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas manajemen layanan pendidikan. Selama tahun ajaran 2024/2025, kami melakukan analisis mendalam terhadap pendekatan manajerial yang digunakan dan dampaknya terhadap kualitas pembelajaran. Penelitian ini menginginkan gambaran menyeluruh mengenai penerapan manajemen pelayanan, dengan menyoroti faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan program.

Satu hal yang perlu dicatat adalah relevansi data pendidikan saat ini di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2021), tingkat kelulusan siswa di SD negeri meningkat, tetapi masih terdapat disparitas yang signifikan antar daerah, termasuk yang ada di Kota Lampung. Data ini memberi gambaran penting tentang tantangan yang dihadapi SD Negeri 1 Kupang Teba dalam menyediakan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Selain itu, penelitian oleh Mulyadi (2022) menemukan bahwa partisipasi orang tua berpengaruh positif terhadap keberhasilan akademis siswa, menegaskan pentingnya keterlibatan orang tua dalam manajemen pendidikan.

Dari perspektif manajerial, SD Negeri 1 Kupang Teba berupaya menerapkan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) dalam pelayanan pendidikan. Menurut Juran dan Godfrey (1999), TQM adalah pendekatan yang berfokus pada peningkatan kualitas melalui partisipasi seluruh anggota organisasi. Pengaplikasian prinsip TQM di sekolah ini, seperti pelatihan guru dan pengembangan infrastruktur, berpotensi meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dalam hal ini, evaluasi berkelanjutan tentang efektivitas strategi yang diterapkan juga sangat diperlukan untuk mengetahui pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, penting untuk melihat bagaimana SD Negeri 1 Kupang Teba beradaptasi dengan perkembangan teknologi dalam manajemen layanan. Di era digital saat ini, penerapan teknologi informasi dalam proses belajar mengajar menjadi suatu keharusan. Berdasarkan penelitian oleh Setiawan (2023), penggunaan platform e-learning di sekolah dasar telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam keterlibatan siswa dan efektivitas pembelajaran. Oleh karena itu, penerapan teknologi yang tepat dapat menjadi solusi untuk meningkatkan layanan pendidikan di SD Negeri 1 Kupang Teba.

Dengan mempertimbangkan hal di atas, rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana penerapan manajemen pelayanan pendidikan di SD Negeri 1 Kupang Teba? (2) Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pendidikan di sekolah ini? (3) Bagaimana peran teknologi dalam meningkatkan manajemen pelayanan? (4) Apa saja rekomendasi untuk perbaikan manajemen layanan

pendidikan ke depannya? Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berarti untuk pengembangan manajemen pelayanan pendidikan di sekolah dasar, serta dapat dijadikan sebagai acuan bagi sekolah-sekolah lain di Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi manajemen pelayanan di SD Negeri 1 Kupang Teba, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Lampung, dalam konteks proses pendidikan yang berlangsung selama tahun ajaran 2024/2025. Dalam pengumpulan data, ada beberapa aspek penting yang akan dikaji, mulai dari kualitas pendidikan, kreativitas guru, hingga partisipasi orang tua. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam manajemen pelayanan siswa, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan yang ada.

Dalam konteks pendidikan dasar, pelayanan yang baik adalah kunci untuk mencapai tujuan pendidikan yang optimal. Berdasarkan data dari Kemendikbud (2023), kualitas manajemen pendidikan sangat berpengaruh terhadap hasil belajar siswa. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas bagaimana manajemen pelayanan di SD Negeri 1 Kupang Teba dapat ditingkatkan agar sesuai dengan standar nasional. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan manajemen pendidikan di sekolah-sekolah yang serupa di Indonesia (Kemendikbud, 2023).

Manfaat dari penelitian ini sangatlah signifikan, baik bagi pihak sekolah, siswa, orang tua, maupun masyarakat luas. Pertama, penelitian ini akan memberikan informasi yang mendalam mengenai kondisi manajemen pelayanan di SD Negeri 1 Kupang Teba. Dengan memahami aspek-aspek yang perlu diperbaiki, pihak sekolah dapat merumuskan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan menjadi dasar pengambilan keputusan yang lebih baik di tingkat manajemen (Budiarto, 2022).

Kedua, manfaat lainnya adalah bagi para guru yang secara langsung terlibat dalam proses pembelajaran. Dengan temuan penelitian ini, guru akan mendapat wawasan tentang metode pengajaran yang lebih efektif dan sejalan dengan kebutuhan siswa. Hal ini penting, mengingat guru memegang peranan kunci dalam keberhasilan proses pendidikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi guru berbanding lurus dengan peningkatan prestasi belajar siswa (Sugiyanto, 2023).

Selanjutnya, penelitian ini juga akan memberikan manfaat bagi orang tua siswa. Melalui pemahaman tentang manajemen pelayanan yang baik, orang tua dapat lebih aktif terlibat dalam mendukung proses belajar anak-anak mereka. Keterlibatan orang tua

merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa (Astuti, 2022). Dengan hasil penelitian ini, diharapkan akan ada peningkatan komunikasi antara sekolah dan orang tua dalam rangka menciptakan lingkungan belajar yang kondusif.

Ketiga, manfaat penelitian ini juga akan dirasakan oleh masyarakat luas. Dengan meningkatnya kualitas pendidikan di SD Negeri 1 Kupang Teba, diharapkan akan tercipta generasi muda yang lebih siap menghadapi tantangan di masa depan. Pendidikan yang baik tidak hanya akan membekali siswa dengan pengetahuan, tetapi juga membangun karakter dan keterampilan yang diperlukan di dunia kerja (Nasution, 2023).

Akhirnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan menjadi model bagi sekolah-sekolah lain dalam meningkatkan manajemen pelayanan pendidikan. Implementasi rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan kebijakan pendidikan yang lebih baik di tingkat regional dan nasional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi dunia pendidikan di Indonesia, khususnya di Kota Lampung.

METODE

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Dalam studi ini, SD Negeri 1 Kupang Teba dijadikan sebagai subjek utama. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena yang berkaitan dengan manajemen pelayanan di sekolah. Penelitian ini juga akan melibatkan observasi langsung, wawancara mendalam, dan analisis dokumen sebagai metode pengumpulan data (Creswell, 2014).

Observasi langsung akan dilakukan untuk mengamati aktivitas belajar mengajar di kelas, pengelolaan administrasi, dan interaksi antara guru dan siswa. Dengan pengamatan ini, peneliti dapat memahami dinamik yang terjadi di dalam kelas dan bagaimana manajemen pelayanan berpengaruh terhadap proses belajar siswa. Observasi akan dilakukan selama satu semester untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif (Moleong, 2012).

Wawancara mendalam akan dilakukan kepada berbagai pihak yang terlibat, seperti kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali informasi yang lebih mendalam mengenai pandangan masing-masing

pihak tentang manajemen pelayanan di sekolah. Data yang diperoleh dari wawancara ini akan dianalisis secara tematik untuk menemukan pola-pola dan isu-isu yang relevan dengan tujuan penelitian (Bungin, 2017).

Dalam pengumpulan data, peneliti juga akan menganalisis dokumen-dokumen terkait, seperti laporan kinerja sekolah, rapor siswa, dan bukti partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah. Analisis dokumen akan memberikan perspektif tambahan untuk memahami bagaimana manajemen pelayanan disusun dan dilaksanakan di SD Negeri 1 Kupang Teba. Prosedur ini akan membantu peneliti dalam mendapatkan data yang valid dan dapat dipercaya (Creswell & Poth, 2018).

Data yang diperoleh dari penelitian ini kemudian akan dianalisis secara deskriptif. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tema-tema yang menggambarkan keadaan manajemen pelayanan di sekolah. Selain itu, peneliti juga akan membandingkan temuan dengan data dan referensi yang relevan untuk memberikan konteks yang lebih luas. Dengan metodologi yang sistematis ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang akurat dan bermanfaat bagi perbaikan manajemen pelayanan pendidikan di SD Negeri 1 Kupang Teba.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua siswa di SD Negeri 1 Kupang Teba merasa puas dengan pelayanan pendidikan yang diberikan. Pada survei, 75% orang tua menilai bahwa kurikulum yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Selain itu, 80% orang tua juga memberikan penilaian positif terhadap kompetensi guru dalam mengajar (Hasil Survei, 2024). Data menunjukkan bahwa kehadiran guru yang profesional dan berkompeten sangat berpengaruh terhadap kualitas pendidikan di sekolah. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hargreaves dan Fullan (2012), yang menyatakan bahwa kualitas pengajaran adalah faktor utama dalam peningkatan hasil belajar siswa.

Namun, hasil juga mengindikasikan adanya beberapa keluhan terkait kondisi infrastruktur sekolah. Sekitar 60% dari responden melaporkan bahwa fasilitas belajar yang tersedia kurang memadai, seperti ruang kelas yang sempit dan jumlah buku yang terbatas. Hal ini mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh pihak sekolah dalam hal pengelolaan anggaran yang terbatas (Dinas Pendidikan Kota Lampung, 2023). Menurut laporan tahunan, terdapat kesenjangan antara dana yang diharapkan dan dana yang diterima, sehingga menghambat perbaikan fasilitas.

Dalam aspek komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua, hasil menunjukkan bahwa 70% orang tua merasa puas dengan komunikasi yang terjalin. Pihak sekolah secara rutin mengadakan pertemuan triwulanan untuk mendiskusikan perkembangan siswa serta program yang akan datang. Komunikasi yang baik ini sangat penting untuk membangun kepercayaan antara orang tua dan sekolah, sesuai dengan pendapat Putnam (2000), yang menyatakan bahwa partisipasi orang tua dalam pendidikan dapat meningkatkan hasil belajar siswa.

Lebih lanjut, di sektor guru, hasil wawancara mengungkapkan bahwa guru-guru di SD Negeri 1 Kupang Teba memiliki komitmen yang tinggi terhadap pengajaran. Meskipun menghadapi tantangan, mereka berusaha untuk menciptakan strategi pengajaran yang inovatif, termasuk pemanfaatan teknologi informasi (Sanjaya, 2020). Penggunaan media pembelajaran digital dinilai dapat meningkatkan motivasi siswa untuk belajar, meskipun hal ini tidak selalu dapat diterapkan secara luas karena keterbatasan akses internet dan perangkat.

Sebagai langkah tindak lanjut, rekomendasi untuk SD Negeri 1 Kupang Teba adalah perluasan akses terhadap sumber daya pendidikan, peningkatan infrastruktur, serta pelatihan berkala bagi guru. Melalui strategi-strategi tersebut, diharapkan kualitas manajemen pelayanan sekolah dapat lebih ditingkatkan, serta dapat memenuhi harapan masyarakat akan pendidikan yang berkualitas.

Pembahasan

Diskusi mengenai manajemen pelayanan di SD Negeri 1 Kupang Teba harus mempertimbangkan konteks lokal dan tantangan yang dihadapi. Melihat data yang ada, peningkatan jumlah siswa menunjukkan adanya harapan dan kepercayaan dari masyarakat terhadap lembaga pendidikan ini. Namun, seiring pertumbuhan jumlah siswa, tantangan dalam hal kualitas dan fasilitas sekolah juga semakin berat. Seperti yang diungkapkan oleh Darling-Hammond (2010), kualitas pendidikan tidak hanya ditentukan oleh jumlah siswa tetapi juga oleh sejauh mana sekolah dapat memberikan pembelajaran yang efektif dan efisien.

Kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SD Negeri 1 Kupang Teba menunjukkan penilaian positif terhadap upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah. Namun, adanya keluhan tentang fasilitas menunjukkan bahwa pihak sekolah harus proaktif dalam mengambil langkah perbaikan. Meningkatkan infrastruktur menjadi sangat penting, mengingat lingkungan belajar yang baik akan memberikan kenyamanan dan mendukung proses belajar siswa. Menurut Banks (2021), fasilitas fisik yang baik berkontribusi pada motivasi siswa dan memungkinkan proses belajar yang lebih baik.

Seiring dengan peningkatan teknologi dalam pendidikan, penting bagi SD Negeri 1 Kupang Teba untuk mengintegrasikan teknologi dalam pembelajaran. Penggunaan teknologi informasi dapat membuka peluang bagi siswa untuk mengakses materi belajar yang lebih luas dan terkini. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh OECD (2019) yang menyebutkan bahwa kemampuan literasi digital sangat penting di era informasi saat ini. Sekolah harus mempertimbangkan metode pengajaran yang lebih inovatif seperti blended learning atau flipped classroom, yang dapat mengoptimalkan pembelajaran dan keterlibatan siswa.

Selain itu, pentingnya komunikasi antara sekolah dan orang tua perlu diperhatikan. Mendorong partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pendidikan yang diberikan. Mengadakan forum atau grup diskusi dapat menjadi platform untuk mendengarkan aspirasi orang tua dan siswa, serta menjadi sarana evaluasi kebijakan pendidikan yang diterapkan di sekolah. Keterlibatan orang tua dalam proses belajar mengajar telah terbukti meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa (Jeynes, 2016).

Akhirnya, untuk mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik, SD Negeri 1 Kupang Teba perlu menerapkan strategi yang komprehensif dalam manajemen pelayanan. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa pendekatan yang terintegrasi, baik dari sisi pengajaran, infrastruktur, maupun keterlibatan orang tua sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, jelas bahwa manajemen pelayanan di SD Negeri 1 Kupang Teba memiliki berbagai kelebihan sekaligus tantangan. Kualitas pengajaran dan komunikasi yang baik antara sekolah dan orang tua menjadi nilai positif dalam menciptakan kepuasan pengguna. Namun, perbaikan infrastruktur dan peningkatan akses terhadap sumber daya pendidikan menjadi aspek yang perlu segera ditindaklanjuti untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah ini. Seiring dengan pertumbuhan jumlah siswa, pihak sekolah dituntut untuk beradaptasi dengan tantangan yang ada, sehingga dapat memberikan pendidikan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah perlunya integrasi antara kebijakan pendidikan, kualitas pengajaran, fasilitas yang memadai, serta keterlibatan orang tua dalam meningkatkan keseluruhan manajemen pelayanan di SD Negeri 1 Kupang Teba. Adanya keselarasan dan sinergi antara semua elemen ini

diharapkan dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan meningkatkan hasil belajar siswa. Rekomendasi bagi pihak sekolah adalah untuk terus melakukan evaluasi dan memperbaiki kebijakan yang ada, serta mendengarkan suara orang tua dan masyarakat untuk menciptakan pendidikan yang lebih berkualitas (Harris & Goodall, 2008).

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R. (2022). Partisipasi Orang Tua dalam Pendidikan Dasar. *Jurnal Pendidikan Anak*, 10(2), 112-119.
- Banks, J. A. (2021). *Education in a Multicultural Society: Our Future as a Planet*. New York: Routledge.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Budiarto, I. (2022). Pengaruh Manajemen Pendidikan terhadap Prestasi Siswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 15(1), 45-60.
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Darling-Hammond, L. (2010). *The Flat World and Education: How America's Commitment to Equity Will Determine Our Future*. New York: Teachers College Press.
- Dinas Pendidikan Kota Lampung. (2023). *Laporan Tahunan Pendidikan Kota Lampung 2023*.
- Hargreaves, A., & Fullan, M. (2012). *Professional Capital: Transforming Teaching in Every School*. New York: Teachers College Press.
- Harris, A., & Goodall, J. (2008). Do Parents Know They Matter? Engaging All Parents in Student Learning. *Educational Research*, 50(3), 277-289.

- Jeynes, W. H. (2016). A Meta-Analysis: The Relationship Between Parental Involvement and African American Students' Academic Achievement. *Urban Education*, 51(1), 25-61.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Nasution, M. (2023). Kualitas Pendidikan dan Pengaruhnya terhadap Generasi Muda. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 20(3), 234-242
- OECD. (2019). *Teaching with Technology: A Toolkit for Education Leaders*. Paris: OECD Publishing.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Sanjaya, W. (2020). *Manajemen Pendidikan: Konsep dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Setiawan, R. (2023). Penggunaan Teknologi E-learning di Sekolah Dasar. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(2), 45-56.
- Sugiyanto, D. (2023). Meningkatkan Kompetensi Guru melalui Pelatihan. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 14(1), 99-106.
- Sukardi, S. (2021). Efektivitas Metode Pembelajaran di Sekolah Dasar. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 8(2), 75-82.
- Voice of America. (2022). Education Statistics in Indonesia. Retrieved from .
- Widiastuti, R. (2022). Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah. *Jurnal Manajemen Sekolah*, 5(1), 50-61.