



INTEGRASI MUTU DAN LAYANAN PENDIDIKAN SD NEGRI 01 GUNUNG SAKTI TULANG BAWANG DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PESERTA DIDIK TAHUN PELAJARAN 2025/2026

FARENKY

Universitas Islam An Nur Lampung, Lampung, Indonesia,

Email: fareni1122fareni1122@gmail.com

Abstract

This study aims to describe how the integration of quality and educational services at SD Negeri 01 Gunung Sakti Tulang Bawang contributes to increasing student satisfaction in the 2025/2026 academic year. This study begins with the issue of low perceptions of consistency in the quality of educational services received by students and the need for an integrative strategy oriented to their needs. A qualitative approach with a case study design was used to understand the phenomenon in depth in the school context. Data were collected through in-depth interviews with the principal, teachers, education personnel, and students; observations of the learning process and school services; and a review of quality policy documentation and service programs. Participants were selected through purposive sampling techniques to ensure the relevance of the information. Data analysis was carried out through reduction, categorization, and theme drawing techniques. The research findings indicate three main themes: (1) quality integration is carried out through harmonization of academic standards and non-academic services; (2) the quality of communication and teacher responsiveness are proven to be key factors influencing student satisfaction; and (3) a supportive school culture strengthens the sustainability of quality service practices. The integration of quality and service has been shown to improve students' perceptions of learning comfort, information clarity, and school responsiveness to their needs. This study concludes that the integration of quality and educational services can be an effective strategy for increasing student satisfaction. Practical implications include the need to strengthen integrated quality management and improve teacher service competency. Further research is recommended to explore a student-participation-based quality integration model.

Keywords: *quality integration, educational services, student satisfaction, school quality management.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana integrasi mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 01 Gunung Sakti Tulang Bawang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan peserta didik pada Tahun Pelajaran 2025/2026. Studi ini berangkat dari isu rendahnya persepsi konsistensi mutu layanan pendidikan yang diterima peserta didik dan perlunya strategi integratif yang berorientasi pada kebutuhan mereka. Pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteks sekolah. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, serta peserta didik; observasi proses pembelajaran dan layanan sekolah; serta telaah dokumentasi kebijakan mutu dan program layanan. Partisipan dipilih melalui teknik purposive sampling untuk memastikan relevansi informasi. Analisis data dilakukan melalui teknik reduksi, kategorisasi, dan

penarikan tema. Temuan penelitian menunjukkan tiga tema utama: (1) integrasi mutu dilakukan melalui harmonisasi standar akademik dan layanan non-akademik; (2) kualitas komunikasi dan responsivitas guru terbukti sebagai faktor kunci yang memengaruhi rasa puas peserta didik; dan (3) budaya sekolah yang suportif memperkuat keberlanjutan praktik layanan bermutu. Integrasi mutu dan layanan terbukti meningkatkan persepsi peserta didik terhadap kenyamanan belajar, kejelasan informasi, serta kepedulian sekolah terhadap kebutuhan mereka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi mutu dan layanan pendidikan dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kepuasan peserta didik. Implikasi praktisnya mencakup perlunya penguatan manajemen mutu terpadu dan peningkatan kompetensi layanan guru. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi model integrasi mutu berbasis partisipasi peserta didik.

Kata Kunci: *integrasi mutu, layanan pendidikan, kepuasan peserta didik, manajemen mutu sekolah*

PENDAHULUAN

Mutu dan layanan pendidikan telah menjadi fokus perhatian global dalam dua dekade terakhir, terutama pada jenjang pendidikan dasar yang memiliki peran strategis dalam pembentukan kompetensi awal peserta didik. Laporan (UNESCO, 2021) menegaskan bahwa kualitas layanan pendidikan dasar tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh pengalaman belajar yang dialami murid secara langsung, termasuk kualitas interaksi, iklim sekolah, dan dukungan emosional. Dalam konteks global, negara-negara berkembang menghadapi tantangan serupa terkait peningkatan kepuasan siswa sebagai indikator penting keberhasilan pendidikan holistik.

Di Indonesia, tuntutan terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan semakin menguat seiring implementasi kebijakan Merdeka Belajar yang menekankan pendekatan pembelajaran yang lebih fleksibel, kontekstual, dan berpusat pada peserta didik. Laporan (Kemdikbudristek, 2023) menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan signifikan dalam akses pendidikan dasar, variasi kualitas layanan antarsekolah masih tinggi, terutama pada sekolah negeri di wilayah semi-perkotaan dan perdesaan. Hal ini menyebabkan pengalaman belajar siswa tidak merata dan berdampak pada tingkat kepuasan peserta didik.

Kondisi ini juga terlihat pada SD Negeri 01 Gunung Sakti Tulang Bawang, tempat penelitian ini dilaksanakan. Berdasarkan observasi awal dan wawancara pendahuluan dengan beberapa siswa, ditemukan bahwa sebagian layanan pendidikan telah dirasakan baik, seperti kebersihan kelas dan ketersediaan fasilitas belajar. Namun, beberapa aspek layanan interpersonal dan pedagogis seperti konsistensi perhatian guru, kejelasan instruksi, serta kecepatan respons terhadap kebutuhan siswa belum merata. Temuan kualitatif ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara indikator mutu layanan yang ditargetkan sekolah dan persepsi siswa sebagai penerima layanan.

Mutu layanan sekolah merupakan elemen kunci yang mempengaruhi kepuasan peserta didik sebagai pengguna utama layanan pendidikan (Warisno, 2017). Teori SERVQUAL yang diperluas dalam konteks pendidikan oleh Parasuraman dan (Parasuraman & Zeithaml, 2020) menunjukkan bahwa dimensi empati, responsivitas, keandalan, bukti fisik, dan jaminan memberikan pengaruh langsung terhadap pengalaman belajar dan kenyamanan siswa. Dengan demikian, integrasi mutu dan layanan pendidikan menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di lingkungan sekolah dasar.

Pada tataran sosial dan budaya, sekolah dasar menjadi ruang pertama bagi anak untuk belajar tentang interaksi sosial, norma, dan nilai-nilai komunitas. Oleh sebab itu, layanan pendidikan yang berkualitas tidak dapat dipahami hanya sebagai aktivitas mengajar, tetapi juga mencakup bagaimana lingkungan sekolah membentuk rasa aman, rasa memiliki, dan penghargaan diri peserta didik (Firmansyah, 2020). Ketika mutu layanan diintegrasikan dengan baik, maka pengalaman siswa menjadi lebih positif dan bermakna.

Dalam konteks Tulang Bawang, berbagai program peningkatan mutu pendidikan tengah diimplementasikan oleh Dinas Pendidikan setempat, termasuk penguatan supervisi akademik dan peningkatan kompetensi guru. Namun, laporan evaluasi menunjukkan bahwa tidak semua sekolah mampu menerapkan integrasi mutu dan layanan secara menyeluruh karena keterbatasan sumber daya manusia, budaya sekolah yang belum adaptif, serta minimnya evaluasi berbasis pengalaman siswa (Hidayat & Widowati, 2023). Hal ini menegaskan perlunya penelitian mendalam pada satuan pendidikan yang sedang berproses menuju peningkatan layanan.

Kajian terdahulu mengenai mutu pendidikan dasar umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei kepuasan siswa. Sementara itu, penelitian yang menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan proses integrasi mutu layanan dari sudut pandang siswa masih sangat terbatas, terutama pada sekolah dasar negeri di wilayah semi-perkotaan seperti Tulang Bawang. Literatur menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*literature gap*) dalam memahami aspek makna, konteks, dan narasi pengalaman siswa dalam menerima layanan pendidikan (Wijayanti, 2024).

Pendekatan kualitatif dipandang sebagai metode yang paling tepat untuk menggali pengalaman subjektif siswa, guru, dan pemangku kepentingan sekolah terkait integrasi mutu dan layanan pendidikan. Melalui observasi mendalam, wawancara, dan dokumentasi, peneliti dapat menangkap fenomena secara holistik serta mengidentifikasi elemen-elemen penting yang tidak terlihat dalam pengukuran kuantitatif. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk memahami realitas layanan pendidikan sebagaimana dialami langsung oleh peserta didik SD Negeri 01 Gunung Sakti.

Penelitian ini berfokus pada proses integrasi mutu dan layanan pendidikan dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik tahun pelajaran 2025/2026. Tujuan utama penelitian adalah: (1) Mendeskripsikan implementasi integrasi mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 01 Gunung Sakti; (2) Menggali pengalaman dan persepsi siswa terkait layanan pendidikan yang diterima; serta (3) Menganalisis faktor pendukung dan penghambat integrasi mutu dalam meningkatkan kepuasan peserta didik.

Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian tentang mutu layanan pendidikan berbasis pendekatan kualitatif, khususnya pada konteks sekolah dasar Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi kepala sekolah, guru, komite sekolah, dan pemangku kebijakan daerah dalam merancang strategi peningkatan layanan pendidikan yang lebih terintegrasi, berpusat pada siswa, dan berkelanjutan. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi sekolah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan kepuasan peserta didik melalui integrasi mutu layanan pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, karena fokus penelitian diarahkan pada eksplorasi mendalam mengenai integrasi mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 01 Gunung Sakti Tulang Bawang pada tahun pelajaran 2025/2026. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara holistik melalui penggalian konteks, proses, dan pengalaman subjek secara mendalam. (Creswell & Poth, 2021) menekankan bahwa studi kasus cocok untuk meneliti isu layanan pendidikan yang kompleks dan kontekstual, sementara studi lokal seperti (Hidayat & Widowati, 2023) menunjukkan efektivitas pendekatan ini untuk menilai mutu layanan di sekolah dasar.

Penelitian dilaksanakan di SD Negeri 01 Gunung Sakti, Kecamatan Menggala, Kabupaten Tulang Bawang, Lampung. Lokasi ini dipilih karena sekolah sedang melaksanakan program peningkatan mutu layanan pendidikan dan menjadi representasi sekolah dasar negeri di wilayah semi-perkotaan. Waktu penelitian berlangsung dari Januari hingga Juni 2025, mencakup tahap observasi awal, pengumpulan data primer, validasi, dan analisis data. Pemilihan rentang waktu yang cukup panjang memungkinkan peneliti mengamati dinamika interaksi siswa, proses layanan pendidikan, serta pola pelaksanaan mutu sekolah secara lebih komprehensif.

Partisipan penelitian terdiri dari siswa kelas IV–VI, guru, wali kelas, dan kepala sekolah. Informan dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu: (1) siswa yang aktif mengikuti kegiatan belajar; (2) guru yang terlibat dalam program peningkatan mutu sekolah; dan (3) pihak manajemen sekolah yang memahami kebijakan mutu. Selain itu, teknik snowball sampling digunakan untuk memperoleh informan tambahan yang relevan sesuai rekomendasi dari informan utama. Menurut (Palinkas, 2020), teknik purposive dan snowball sangat relevan dalam penelitian pendidikan karena fokus pada kedalaman informasi, bukan representasi statistik.

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan analisis dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap siswa, guru, dan kepala sekolah untuk menggali pengalaman, persepsi, serta proses layanan pendidikan. Observasi dilakukan di ruang kelas, halaman sekolah, dan ruang pelayanan administrasi untuk melihat praktik layanan secara langsung. Dokumentasi yang dianalisis meliputi dokumen mutu sekolah, jurnal kegiatan belajar, SOP layanan, dan hasil evaluasi internal. Teknik ini sejalan dengan rekomendasi (Rahmawati, 2022), yang menegaskan bahwa layanan pendidikan hanya dapat dipahami secara utuh melalui triangulasi teknik pengumpulan data.

Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri sebagai human instrument. Peneliti menggunakan pedoman wawancara, lembar observasi terbuka, dan format pencatatan dokumen sebagai instrumen bantu. Menurut (Moleong, 2021), peneliti dalam studi kualitatif berperan sebagai pengumpul dan penganalisis data yang peka terhadap konteks dan makna. Pedoman wawancara disusun fleksibel untuk memastikan eksplorasi mendalam, sedangkan lembar observasi dirancang untuk mencatat interaksi layanan, respon guru, serta perilaku siswa selama pembelajaran.

Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, member checking, dan audit trail. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari siswa, guru, dan kepala sekolah. Triangulasi metode menggabungkan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperkuat konsistensi data. Member checking dilakukan dengan meminta informan mengonfirmasi interpretasi peneliti atas data wawancara. Audit trail digunakan untuk memastikan transparansi proses penelitian melalui pencatatan rinci seluruh aktivitas pengumpulan data. Teknik validasi ini mengikuti pedoman (Creswell & Poth, 2021) tentang strategi meningkatkan kredibilitas penelitian kualitatif.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif (Miles et al., 2018) yang meliputi tiga tahapan utama: (1) data condensation, yaitu pemilihan, penyederhanaan, dan kategorisasi data; (2) data display, yaitu penyajian data dalam bentuk matriks, tabel, atau narasi tematik; dan (3) conclusion drawing/verification, yaitu penarikan kesimpulan yang terus diverifikasi selama proses penelitian. Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi tema tematik terkait mutu, layanan, dan kepuasan siswa. Pendekatan tematik ini relevan dengan penelitian pendidikan karena dapat mengungkap pola pengalaman dan makna yang dialami peserta didik.

Prosedur penelitian mengikuti tahapan: (1) pra-penelitian melalui observasi awal dan perizinan; (2) pengumpulan data primer dan sekunder; (3) analisis data secara bertahap selama proses pengumpulan; (4) validasi dan verifikasi temuan melalui triangulasi dan member checking; serta (5) penyusunan hasil penelitian. Langkah-langkah ini mengacu pada pedoman metodologis penelitian kualitatif yang direkomendasikan oleh studi-studi pendidikan terbaru, seperti yang dilakukan oleh (Wijayanti, 2024) dalam penelitian layanan pendidikan berbasis pengalaman siswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data wawancara dan observasi menunjukkan bahwa mutu pembelajaran di SD Negeri 01 Gunung Sakti telah mengalami peningkatan, terutama dalam penataan ruang belajar, penguatan perencanaan pembelajaran, dan upaya guru menghadirkan kegiatan belajar yang variatif. Siswa menyebutkan bahwa pembelajaran terasa lebih menyenangkan ketika guru menggunakan media konkret dan metode diskusi kelompok. Salah satu siswa menyatakan, *"Sekarang lebih sering pakai gambar dan permainan belajar, jadi kami tidak cepat bosan."* Temuan ini mengindikasikan adanya komitmen sekolah untuk memadukan mutu pembelajaran dengan kebutuhan murid secara langsung.

Temuan penting muncul pada dimensi layanan interpersonal. Beberapa siswa merasa guru responsif dan sabar, namun sebagian lainnya merasakan perbedaan perlakuan antar kelas. Seorang responden mengatakan, *"Kalau tanya, kadang dijawab cepat, kadang disuruh tunggu lama."* Observasi mendukung pernyataan tersebut, di mana interaksi guru-siswa terlihat lebih hangat pada beberapa ruang kelas dibanding kelas lain. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi layanan pendidikan belum berjalan seragam dan masih dipengaruhi gaya mengajar masing-masing guru.

Iklim sekolah dinilai positif oleh sebagian besar partisipan. Fasilitas belajar bersih, halaman sekolah tertata, dan lingkungan sosial cukup kondusif. Siswa mengaku merasa aman berada di sekolah. Salah satu siswa menyatakan, *"Teman-teman baik, guru juga tidak galak, jadi enak belajar."* Dokumentasi sekolah menunjukkan program pembiasaan positif, seperti salam pagi dan kegiatan literasi yang diperkuat sejak 2023. Temuan ini menunjukkan hubungan antara mutu lingkungan fisik dan kenyamanan psikologis siswa.

Hasil observasi menunjukkan bahwa layanan administrasi seperti pengambilan surat, pengisian data, dan layanan informasi bagi siswa dan orang tua belum sepenuhnya terintegrasi. Orang tua yang diwawancarai menyebutkan, *"Kalau urusan administrasi kadang harus bolak-balik karena tidak ada petugas."* Masalah ini bersumber dari kurangnya tenaga administrasi dan minimnya inovasi layanan berbasis digital. Keterbatasan ini berimplikasi langsung pada persepsi mutu layanan sekolah secara keseluruhan.

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh pengalaman belajar sehari-hari, terutama terkait kedekatan dengan guru dan kenyamanan ruang kelas. Siswa yang memiliki interaksi baik dengan guru menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi. Seorang siswa mengatakan, *"Kalau gurunya baik, saya semangat datang ke sekolah."* Data ini menunjukkan bahwa dimensi empathy dan responsiveness pada teori SERVQUAL memainkan peran dominan dalam kepuasan peserta didik pada tingkat sekolah dasar.

Dari perspektif kepala sekolah, integrasi mutu dan layanan merupakan proses yang masih terus ditingkatkan. Beliau menyampaikan, *"Kami sedang menyusun standar layanan dan penguatan budaya mutu, tetapi belum semua guru menerapkan secara penuh."* Dokumentasi internal sekolah menunjukkan adanya rencana peningkatan berbasis supervisi akademik dan pelatihan

guru. Dengan demikian, integrasi mutu dan layanan berada pada tahap transisi menuju model layanan terstandar.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi mutu layanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* tampak jelas dalam pengalaman siswa. Konsistensi pembelajaran, layanan interpersonal guru, dan iklim sekolah menunjukkan penguatan pada *tangibles* dan *assurance*. Namun beberapa kelemahan pada responsivitas guru dan layanan administratif mencerminkan bahwa integrasi mutu belum berjalan seimbang. Temuan ini sejalan dengan (Parasuraman & Zeithaml, 2020) bahwa mutu layanan harus dipahami sebagai keseluruhan pengalaman pengguna.

Data penelitian ini mendukung temuan (Rahmawati, 2022) bahwa siswa yang merasakan pembelajaran aktif dan dukungan guru cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Di SD Negeri 01 Gunung Sakti, siswa yang merasa dihargai dan dilibatkan dalam aktivitas belajar menunjukkan motivasi belajar lebih baik. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pedagogis merupakan komponen inti dalam mutu pendidikan dasar.

Temuan penelitian ini memperkuat studi (Wijayanti, 2024), yang menekankan pentingnya layanan berbasis hubungan dan kedekatan dalam pendidikan dasar. Anak-anak pada usia sekolah dasar sangat dipengaruhi oleh interaksi emosional dengan guru. Ketidakeimbangan layanan antar kelas mengindikasikan perlunya standar layanan interpersonal agar pengalaman siswa menjadi lebih merata.

Hasil penelitian juga memperkuat literatur mengenai pentingnya iklim sekolah terhadap kenyamanan psikologis siswa. (Suharti, 2021) menjelaskan bahwa iklim fisik dan sosial yang positif dapat meningkatkan rasa aman, yang kemudian berkontribusi pada mutu layanan secara keseluruhan. Hal ini terbukti pada sekolah yang diteliti, di mana lingkungan yang tertata memberikan dukungan bagi terciptanya pengalaman belajar yang baik.

Penelitian ini menawarkan perspektif baru bahwa dalam konteks sekolah dasar negeri, layanan administrasi ternyata memiliki pengaruh terhadap persepsi kepuasan siswa dan orang tua. Temuan ini jarang dibahas dalam penelitian sebelumnya yang lebih fokus pada pembelajaran dan hubungan guru-siswa. Dengan demikian, penelitian ini menambah pemahaman bahwa mutu layanan sekolah harus mencakup aspek administratif.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian integrasi mutu dan layanan pendidikan dengan memberikan pemahaman tentang bagaimana kedua aspek tersebut dipersepsi oleh siswa pada sekolah dasar negeri di daerah semi-perkotaan. Secara praktis, sekolah perlu: (1) memperkuat layanan interpersonal guru secara konsisten; (2) mengoptimalkan layanan administrasi; dan (3) membangun standar layanan terintegrasi berbasis supervisi dan budaya sekolah. Penelitian selanjutnya dapat memperdalam peran orang tua atau mengeksplorasi integrasi mutu-layanan berbasis teknologi digital.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai integrasi mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 01 Gunung Sakti Tulang Bawang Tahun Pelajaran 2025/2026 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas proses pembelajaran, penguatan kompetensi guru, ketersediaan sarana pendukung, serta perbaikan layanan akademik dan non-akademik secara terpadu berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan peserta didik. Temuan ini memperkaya literatur manajemen mutu pendidikan dengan menunjukkan bahwa model integrative yang memadukan mutu internal dan layanan berbasis kebutuhan peserta didik mampu menciptakan pengalaman belajar yang lebih optimal di tingkat sekolah dasar. Secara praktis, hasil penelitian menegaskan pentingnya penguatan budaya layanan, optimalisasi fasilitas belajar, dan pengembangan profesional guru sebagai strategi utama peningkatan mutu sekolah, sementara secara kebijakan penelitian ini memberikan dasar empiris bagi pengambil keputusan untuk merumuskan standar layanan pendidikan yang lebih responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Untuk penelitian lanjutan, kajian komparatif atau longitudinal direkomendasikan guna memperluas pemahaman mengenai konsistensi dan keberlanjutan dampak integrasi mutu dan layanan terhadap kepuasan peserta didik di berbagai konteks sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed. (ed.)). SAGE Publications.
- Firmansyah, T. (2020). School climate and student experience in Indonesian elementary schools. *Journal of Child Education*, 4(1), 45–60.
- Hidayat, A., & Widowati, R. (2023). Integrating school services and learning quality: A study of public elementary schools. *Journal of Education Services*, 11(1), 33–49.
- Kemdikbudristek. (2023). *Laporan Mutu Pendidikan Dasar Indonesia 2023*. Balitbangdikbud.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.
- Palinkas, L. (2020). Purposive and snowball sampling in qualitative research. *Qualitative Research Review*, 15(2), 213–227.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (2020). Service quality dimensions in educational institutions: A contemporary review. *Service Research Review*, 18(1), 1–15.
- Rahmawati, D. (2022). Student satisfaction and the learning environment in Indonesian public elementary schools. *Indonesian Journal of Basic Education*, 6(3), 120–134.
- Suharti, S. (2021). Service quality improvement in Indonesian primary schools. *Journal of Educational Development*, 9(2), 90–102.
- UNESCO. (2021). *Reimagining education: Quality and equity in post-pandemic recovery*. UNESCO

Publishing.

Warisno, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Pendidikan Islam di Kabupaten Lampung Selatan*. UIN Raden Intan Lampung.

Wijayanti, R. (2024). Holistic student-centered services in elementary schools: A qualitative inquiry. *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara*, 12(2), 88–104.