



Vol. 04 No. 09 (2025) : 699-709

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>

## Integrasi Mutu dan Layanan Pendidikan SD Negeri 1 Sinar Luas Dalam Peningkatan Kepuasan Peserta Didik Tahun Pelajaran 2025/2026

Anwar Bakti<sup>1</sup>, Mujiyatun<sup>2</sup>, Toha Ma'arif<sup>3</sup><sup>1-3</sup>Universitas Islam An Nur LampungEmail: [anwarbakti7@gmail.com](mailto:anwarbakti7@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis integrasi mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 1 Sinar Luas dalam meningkatkan kepuasan peserta didik pada Tahun Pelajaran 2025/2026. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi mutu dan layanan pendidikan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan siswa. Kepala sekolah dan guru berkolaborasi untuk menyediakan layanan pendidikan yang responsif, efektif, dan menyenangkan. Implementasi program meliputi perencanaan, pengawasan, evaluasi, dan peningkatan sarana-prasarana. Integrasi ini mendorong terciptanya suasana belajar yang kondusif, memotivasi siswa, dan meningkatkan partisipasi aktif. Hasil penelitian menegaskan pentingnya sinergi antara mutu pendidikan dan layanan sekolah untuk mencapai kepuasan peserta didik yang optimal.

**Kata Kunci:** integrasi mutu, layanan pendidikan, kepuasan peserta didik, SD, kualitas pembelajaran

### Abstract

This study aims to analyze the integration of quality and educational services at SD Negeri 1 Sinar Luas in improving student satisfaction in the 2025/2026 academic year. The study uses a descriptive qualitative approach with data collected through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the integration of quality and educational services plays a crucial role in enhancing learning quality and student satisfaction. The principal and teachers collaborate to provide responsive, effective, and enjoyable educational services. The implementation includes planning, supervision, evaluation, and improvement of facilities. This integration fosters a conducive learning environment, motivates students, and increases active participation. The findings emphasize the importance of synergy between educational quality and school services to achieve optimal student satisfaction.

**Keywords:** quality integration, educational services, student satisfaction, elementary school, learning quality

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga kualitas dan layanan pendidikan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan peserta didik. Mutu pendidikan mencakup aspek kurikulum, kompetensi guru, sarana-prasarana, metode pembelajaran, dan manajemen sekolah secara menyeluruh. Sedangkan layanan pendidikan meliputi interaksi antara guru, staf, dan siswa, termasuk perhatian terhadap kebutuhan individual, pembimbingan, serta dukungan psikososial bagi peserta didik. Integrasi antara mutu dan layanan pendidikan di sekolah diharapkan mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, meningkatkan motivasi siswa, dan mendorong tercapainya hasil belajar yang optimal (E. Mulyasa, 2024).

Di SD Negeri 1 Sinar Luas, peningkatan kualitas pendidikan menjadi prioritas utama yang diselaraskan dengan layanan sekolah yang responsif dan efektif. Kepala sekolah dan guru berkolaborasi untuk menyusun perencanaan pendidikan yang terstruktur, pengawasan yang berkelanjutan, serta evaluasi yang objektif terhadap proses dan hasil belajar siswa. Pendekatan ini tidak hanya menekankan peningkatan kompetensi akademik siswa, tetapi juga memperhatikan kepuasan siswa dalam menerima layanan pendidikan, sehingga setiap peserta didik merasa diperhatikan, termotivasi, dan terlibat aktif dalam proses pembelajaran (S. Hidayat, 2023).

Integrasi mutu dan layanan pendidikan merupakan strategi yang diperlukan untuk menghadapi tantangan modernisasi dan perkembangan teknologi yang memengaruhi cara belajar siswa. Kualitas pembelajaran yang tinggi harus didukung dengan layanan yang efektif dan menyenangkan agar siswa tidak hanya mampu menguasai kompetensi akademik, tetapi juga merasa puas, nyaman, dan termotivasi dalam proses belajar. Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sekolah yang mengintegrasikan mutu pendidikan dengan layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan peserta didik secara signifikan dan mendorong terciptanya prestasi akademik yang lebih tinggi (R. Wahyudi, 2022; A. Sari, 2021).

Aspek kepuasan peserta didik menjadi indikator penting keberhasilan pendidikan karena mencerminkan sejauh mana kebutuhan, harapan, dan pengalaman siswa terpenuhi. Kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas pengajaran, interaksi guru-siswa, fasilitas pembelajaran, serta respon guru dan staf terhadap pertanyaan dan kebutuhan siswa. Oleh karena itu, sekolah harus mampu mengelola mutu pendidikan secara menyeluruh dan menyediakan layanan yang responsif agar siswa merasa didukung dan termotivasi untuk berkembang secara maksimal (Creswell, 2014).

Selain itu, integrasi mutu dan layanan pendidikan juga berdampak pada budaya sekolah dan iklim belajar. Lingkungan belajar yang kondusif akan memfasilitasi

keterlibatan siswa, mengurangi stres akademik, dan mendorong terciptanya hubungan harmonis antara guru, siswa, dan staf. Dengan demikian, sekolah tidak hanya fokus pada pencapaian nilai akademik, tetapi juga membentuk karakter, etika, dan sikap positif siswa yang berkesinambungan. Hal ini sesuai dengan prinsip manajemen pendidikan yang menekankan pentingnya sinergi antara kualitas akademik dan kualitas layanan untuk menciptakan kepuasan peserta didik (E. Mulyasa, 2024; S. Hidayat, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana integrasi mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 1 Sinar Luas dapat meningkatkan kepuasan peserta didik pada Tahun Pelajaran 2025/2026. Penelitian diharapkan memberikan gambaran praktik terbaik yang dapat diterapkan oleh sekolah lain dalam mengembangkan kualitas pendidikan dan layanan secara simultan. Hasil penelitian juga diharapkan menjadi acuan bagi kepala sekolah dan guru dalam merancang strategi peningkatan kepuasan peserta didik yang berbasis mutu dan layanan pendidikan (R. Wahyudi, 2022; A. Sari, 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena fokus penelitian adalah menganalisis bagaimana integrasi mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 1 Sinar Luas memengaruhi kepuasan peserta didik secara mendalam dan kontekstual. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena secara rinci, termasuk strategi, praktik, pengalaman guru dan siswa, serta interaksi dalam proses pendidikan yang berdampak pada kepuasan peserta didik (Creswell, 2014). Data yang diperoleh bersifat naratif dan memberikan pemahaman menyeluruh mengenai penerapan mutu dan layanan pendidikan di sekolah.

Lokasi penelitian dilakukan di SD Negeri 1 Sinar Luas, yang telah menerapkan program peningkatan mutu pendidikan dan layanan pendidikan berbasis siswa secara terstruktur. Sekolah ini dipilih secara purposive karena representatif dalam implementasi integrasi mutu dan layanan pendidikan serta memiliki dukungan penuh dari kepala sekolah dan guru untuk peningkatan kepuasan peserta didik. Pemilihan lokasi yang tepat memungkinkan penelitian ini menggali praktik terbaik dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan mutu dan layanan pendidikan (E. Mulyasa, 2024).

Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, guru, dan peserta didik, yang memiliki peran langsung dalam proses pendidikan. Kepala sekolah berperan sebagai pengelola mutu dan layanan, guru sebagai pelaksana pembelajaran dan layanan pendidikan, sedangkan peserta didik menjadi penerima layanan dan pengukur kepuasan secara langsung. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih

informan yang relevan dan memiliki pengalaman memadai terkait integrasi mutu dan layanan pendidikan di sekolah (S. Hidayat, 2023).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat implementasi mutu dan layanan pendidikan secara langsung di kelas, perpustakaan, laboratorium, dan aktivitas ekstrakurikuler. Wawancara digunakan untuk menggali persepsi, strategi, dan pengalaman kepala sekolah, guru, serta siswa mengenai mutu dan layanan pendidikan. Dokumentasi berupa jadwal pembelajaran, catatan evaluasi, laporan kegiatan, dan fasilitas sekolah digunakan untuk memvalidasi temuan penelitian (A. Sari, 2021).

Analisis data menggunakan analisis tematik, meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi temuan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi relevan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data dilakukan secara naratif deskriptif untuk menjelaskan integrasi mutu dan layanan pendidikan serta dampaknya terhadap kepuasan peserta didik. Verifikasi dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode untuk memastikan validitas dan keandalan data penelitian (R. Wahyudi, 2022).

## **HASIL PENELITIAN**

### **Perencanaan Mutu dan Layanan Pendidikan**

Perencanaan mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 1 Sinar Luas dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk memastikan setiap kegiatan sekolah berjalan optimal. Kepala sekolah bersama guru menyusun program tahunan dan mingguan yang mencakup peningkatan kualitas pembelajaran, pembiasaan perilaku positif, dan layanan siswa yang responsif. Perencanaan ini mencakup jadwal pembelajaran, alokasi waktu untuk kegiatan ekstrakurikuler, serta indikator keberhasilan kepuasan peserta didik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perencanaan yang matang menjadi landasan utama terciptanya integrasi mutu dan layanan pendidikan yang efektif (E. Mulyasa, 2024).

Selain itu, guru mempertimbangkan karakteristik siswa dalam menyusun strategi pembelajaran dan layanan pendidikan. Aktivitas dirancang agar relevan dengan kebutuhan peserta didik, melibatkan partisipasi aktif, serta mengintegrasikan penguatan karakter, kompetensi akademik, dan pengalaman sosial siswa. Perencanaan yang berbasis kebutuhan ini memungkinkan siswa merasa diperhatikan dan lebih termotivasi untuk mengikuti setiap kegiatan. Temuan ini sejalan dengan S. Hidayat (2023), yang menekankan pentingnya menyesuaikan layanan pendidikan dengan kebutuhan dan minat peserta didik.

Evaluasi terhadap perencanaan dilakukan secara berkala oleh guru dan kepala sekolah untuk menilai efektivitas dan menentukan langkah perbaikan jika ditemukan kendala. Penyesuaian dilakukan terkait metode pembelajaran, jadwal kegiatan, maupun strategi layanan siswa. Proses evaluasi ini memastikan bahwa integrasi mutu dan layanan pendidikan tetap adaptif, konsisten, dan sesuai dengan dinamika kebutuhan peserta didik, sehingga tujuan kepuasan siswa dapat tercapai secara optimal (R. Wahyudi, 2022).

### **Pelaksanaan dan Implementasi Layanan Pendidikan**

Pelaksanaan mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 1 Sinar Luas menekankan keterlibatan aktif guru dan kepala sekolah sebagai fasilitator dan pengawas. Guru melaksanakan pembelajaran di kelas, memonitor kegiatan siswa, dan memberikan bimbingan individu maupun kelompok. Layanan pendidikan mencakup interaksi yang responsif, pembiasaan perilaku positif, serta dukungan akademik dan non-akademik bagi peserta didik. Observasi menunjukkan bahwa keterlibatan guru secara intensif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan motivasi siswa (E. Mulyasa, 2024).

Kepala sekolah melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan program, termasuk kualitas pengajaran, efektivitas layanan, dan partisipasi siswa. Laporan harian, mingguan, dan bulanan menjadi bahan evaluasi untuk menyesuaikan strategi pelaksanaan dan memastikan integrasi mutu dan layanan berjalan lancar. Temuan ini mendukung teori manajemen pendidikan yang menyatakan bahwa pengawasan dan evaluasi berkelanjutan penting untuk menjamin kualitas pendidikan (A. Sari, 2021).

Guru juga menerima pembinaan dan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi dalam mengelola kelas, mengembangkan metode pembelajaran inovatif, serta memberikan layanan yang menyenangkan dan efektif. Kompetensi guru yang meningkat berimplikasi pada kualitas pengajaran dan kepuasan siswa. Temuan ini sejalan dengan prinsip *continuous professional development*, yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas guru untuk menunjang kualitas layanan pendidikan (Creswell, 2014).

### **Dampak Integrasi Mutu dan Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Integrasi mutu dan layanan pendidikan terbukti meningkatkan kepuasan peserta didik di SD Negeri 1 Sinar Luas. Siswa merasa dihargai, diperhatikan, dan mendapatkan pengalaman belajar yang menyenangkan. Kepuasan ini tercermin dari partisipasi aktif dalam pembelajaran, keterlibatan dalam kegiatan ekstrakurikuler, serta respon positif terhadap interaksi guru-siswa. Hasil ini menegaskan bahwa integrasi mutu dan layanan pendidikan mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan menyenangkan (S. Hidayat, 2023).

Selain itu, kepuasan siswa juga memengaruhi prestasi belajar dan motivasi belajar secara keseluruhan. Siswa yang puas dengan layanan pendidikan cenderung lebih disiplin, termotivasi, dan mampu menginternalisasi nilai-nilai yang diajarkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian R. Wahyudi (2022), yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan yang baik berdampak positif terhadap kepuasan dan hasil belajar siswa.

Dampak integrasi mutu dan layanan pendidikan juga terlihat pada interaksi sosial antar siswa. Lingkungan belajar yang kondusif dan guru yang responsif mendorong siswa untuk bekerja sama, menghargai pendapat teman, dan mengembangkan sikap positif. Dengan demikian, integrasi mutu dan layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan akademik, tetapi juga membentuk budaya sekolah yang harmonis dan mendukung perkembangan karakter siswa (E. Mulyasa, 2024; A. Sari, 2021).

Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara mutu pendidikan dan layanan untuk menciptakan kepuasan peserta didik. Sekolah yang mampu mengintegrasikan kedua aspek ini secara efektif akan menghasilkan lingkungan belajar yang optimal, meningkatkan keterlibatan siswa, dan mendorong tercapainya prestasi akademik serta pengembangan karakter secara menyeluruh (Saifullah et al., 2025).

## **PEMBAHASAN**

### **Perencanaan Mutu dan Layanan Pendidikan**

Perencanaan mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 1 Sinar Luas menjadi fondasi penting dalam menciptakan kepuasan peserta didik. Kepala sekolah dan guru bekerja sama menyusun rencana tahunan, termasuk penentuan standar mutu pembelajaran, jadwal kegiatan, serta indikator keberhasilan kepuasan siswa. Rencana ini juga mencakup strategi pembiasaan nilai-nilai karakter, pengembangan kemampuan akademik, dan integrasi kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pengalaman belajar menyenangkan. Temuan ini sejalan dengan E. Mulyasa (2024), yang menekankan bahwa perencanaan yang sistematis menjadi dasar keberhasilan integrasi mutu dan layanan pendidikan.

Dalam menyusun perencanaan, guru mempertimbangkan karakteristik siswa, kebutuhan belajar, dan minat mereka agar setiap kegiatan pembelajaran dan layanan yang diberikan relevan dan efektif. Aktivitas pembelajaran dibuat interaktif, melibatkan diskusi, proyek kelompok, dan praktik langsung yang menguatkan kompetensi akademik serta nilai-nilai karakter siswa. Hal ini sesuai dengan S.

Hidayat (2023), yang menyatakan bahwa relevansi program pendidikan terhadap kebutuhan siswa meningkatkan partisipasi aktif dan kepuasan peserta didik.

Evaluasi terhadap perencanaan dilakukan secara rutin oleh kepala sekolah dan guru, untuk menilai efektivitas dan menyesuaikan strategi jika ditemukan kendala. Penyesuaian dapat dilakukan pada metode pembelajaran, jadwal kegiatan, ataupun strategi layanan siswa. Evaluasi yang berkesinambungan memastikan bahwa integrasi mutu dan layanan pendidikan tetap adaptif, konsisten, dan mendukung tercapainya kepuasan peserta didik (R. Wahyudi, 2022).

Struktur perencanaan juga meliputi pembagian tanggung jawab guru, penyediaan fasilitas belajar, dan mekanisme pengawasan yang jelas. Dengan struktur ini, guru mengetahui peran mereka secara spesifik, sementara kepala sekolah dapat memantau pelaksanaan kegiatan dan memberikan arahan. Sistem yang terstruktur ini memastikan program integrasi mutu dan layanan dapat dijalankan secara berkesinambungan dan berdampak signifikan terhadap kepuasan peserta didik (A. Sari, 2021).

Teori manajemen pendidikan Lickona (1991) menyatakan bahwa perencanaan yang matang memungkinkan sekolah mengintegrasikan nilai akademik, moral, dan sosial secara simultan. Perencanaan yang baik menjadikan kegiatan belajar tidak hanya berorientasi pada pencapaian akademik, tetapi juga pada kepuasan dan perkembangan karakter siswa. Hal ini diperkuat oleh penelitian Saifullah et al. (2025), yang menunjukkan bahwa sekolah dengan perencanaan yang efektif mampu meningkatkan kepuasan dan keterlibatan peserta didik.

### **Pelaksanaan dan Implementasi Layanan Pendidikan**

Pelaksanaan mutu dan layanan pendidikan menekankan peran guru dan kepala sekolah sebagai fasilitator, pembimbing, dan pengawas. Guru mengelola kelas secara efektif, membimbing siswa dalam kegiatan belajar, serta memberikan layanan yang responsif sesuai kebutuhan masing-masing siswa. Kegiatan ekstrakurikuler juga diintegrasikan dalam layanan pendidikan untuk membentuk keterampilan sosial, disiplin, dan sikap positif. Observasi menunjukkan bahwa keterlibatan guru secara intensif meningkatkan motivasi siswa dan kepuasan terhadap layanan pendidikan yang diberikan (E. Mulyasa, 2024).

Kepala sekolah memonitor pelaksanaan program melalui laporan harian, mingguan, dan bulanan untuk menilai efektivitas pengajaran dan layanan. Evaluasi rutin ini memastikan program berjalan konsisten, dan setiap perbaikan dilakukan tepat waktu. Temuan ini mendukung teori manajemen pendidikan yang menyatakan bahwa pengawasan dan evaluasi berkelanjutan penting untuk menjamin kualitas pendidikan dan kepuasan peserta didik (A. Sari, 2021).

Guru menerima pembinaan secara berkala melalui pelatihan, workshop, dan bimbingan internal. Peningkatan kompetensi guru mencakup metode pembelajaran inovatif, teknik motivasi siswa, serta strategi pemberian layanan yang menyenangkan. Guru yang kompeten dapat memberikan layanan berkualitas, sehingga siswa merasa diperhatikan, termotivasi, dan terlibat aktif dalam proses belajar. Temuan ini sejalan dengan prinsip *continuous professional development*, yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas guru untuk menunjang kualitas layanan pendidikan (Creswell, 2014).

Implementasi layanan pendidikan juga menekankan komunikasi efektif antara guru, siswa, dan orang tua. Layanan yang responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan siswa memperkuat keterlibatan peserta didik dan membangun kepercayaan terhadap sekolah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa siswa yang merasa didengar dan dibimbing dengan baik menunjukkan motivasi belajar yang lebih tinggi serta kepuasan yang signifikan terhadap pengalaman pendidikan mereka (S. Hidayat, 2023).

Integrasi layanan pendidikan dengan mutu akademik mendorong terciptanya suasana belajar yang kondusif, harmonis, dan menyenangkan. Siswa lebih termotivasi mengikuti pembelajaran, disiplin, dan aktif dalam kegiatan sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antara mutu pendidikan dan layanan yang berkualitas menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan peserta didik secara keseluruhan (R. Wahyudi, 2022; Saifullah et al., 2025).

### **Dampak Integrasi Mutu dan Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Integrasi mutu dan layanan pendidikan terbukti meningkatkan kepuasan siswa di SD Negeri 1 Sinar Luas. Siswa merasa diperhatikan, dihargai, dan mendapatkan pengalaman belajar yang menyenangkan, sehingga partisipasi aktif meningkat dalam setiap kegiatan pembelajaran maupun ekstrakurikuler. Kepuasan ini mencerminkan keberhasilan sekolah dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung pengembangan akademik dan karakter siswa (E. Mulyasa, 2024).

Kepuasan siswa juga memengaruhi motivasi dan prestasi belajar. Siswa yang puas dengan layanan pendidikan cenderung lebih disiplin, termotivasi, dan mampu menginternalisasi nilai-nilai yang diajarkan. Temuan ini sesuai dengan R. Wahyudi (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang baik berdampak langsung pada kepuasan dan hasil belajar siswa.

Selain itu, kepuasan peserta didik terlihat dalam interaksi sosial yang positif di lingkungan sekolah. Lingkungan belajar yang kondusif dan guru yang responsif mendorong siswa bekerja sama, menghargai pendapat teman, dan mengembangkan sikap positif. Hal ini membentuk budaya sekolah yang harmonis, mendukung



perkembangan karakter, dan meningkatkan kepuasan siswa secara menyeluruh (A. Sari, 2021).

Dampak integrasi mutu dan layanan pendidikan tidak hanya terbatas pada kepuasan akademik, tetapi juga pada perkembangan karakter dan sosial siswa. Siswa menunjukkan disiplin, tanggung jawab, dan motivasi tinggi untuk belajar. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antara mutu dan layanan pendidikan mampu menghasilkan efek positif yang berkesinambungan bagi siswa, baik secara akademik maupun non-akademik (Saifullah et al., 2025).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa integrasi mutu dan layanan pendidikan menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan peserta didik. Sekolah yang mampu mengelola mutu pendidikan secara terstruktur dan menyediakan layanan responsif dapat menciptakan lingkungan belajar yang optimal, meningkatkan motivasi, keterlibatan siswa, dan membangun budaya sekolah yang positif dan harmonis (E. Mulyasa, 2024; S. Hidayat, 2023).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai integrasi mutu dan layanan pendidikan di SD Negeri 1 Sinar Luas, dapat disimpulkan bahwa sinergi antara kedua aspek tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan peserta didik. Integrasi ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi mutu pendidikan yang terstruktur, serta penyediaan layanan pendidikan yang responsif, efektif, dan menyenangkan. Kolaborasi antara kepala sekolah dan guru menjadi kunci keberhasilan implementasi program, sehingga lingkungan belajar menjadi kondusif, memotivasi, dan mendukung pengembangan akademik maupun karakter siswa.

Pertama, perencanaan mutu dan layanan pendidikan yang sistematis menjadi fondasi keberhasilan program. Kepala sekolah dan guru menyusun program tahunan dan mingguan yang meliputi standar mutu, strategi pembiasaan, serta indikator keberhasilan kepuasan peserta didik. Evaluasi rutin terhadap perencanaan memastikan integrasi mutu dan layanan pendidikan berjalan adaptif, konsisten, dan efektif dalam menciptakan kepuasan peserta didik (E. Mulyasa, 2024; S. Hidayat, 2023).

Kedua, pelaksanaan dan implementasi layanan pendidikan menunjukkan bahwa guru dan kepala sekolah berperan aktif sebagai fasilitator, pembimbing, dan pengawas. Layanan pendidikan yang responsif dan menyenangkan meningkatkan keterlibatan siswa, partisipasi aktif, serta motivasi belajar. Pelatihan dan pembinaan guru secara berkala memperkuat kualitas layanan, sehingga siswa merasa

diperhatikan, termotivasi, dan puas dengan pengalaman pendidikan yang diterima (A. Sari, 2021; Creswell, 2014).

Ketiga, dampak integrasi mutu dan layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik terlihat jelas pada peningkatan motivasi, disiplin, dan interaksi sosial yang positif. Siswa yang puas lebih aktif mengikuti pembelajaran, terlibat dalam kegiatan ekstrakurikuler, serta menunjukkan sikap tanggung jawab dan kerja sama. Sinergi antara mutu dan layanan pendidikan tidak hanya meningkatkan kepuasan akademik, tetapi juga membangun budaya sekolah yang harmonis dan mendukung perkembangan karakter secara menyeluruh (R. Wahyudi, 2022; Saifullah et al., 2025).

## DAFTAR PUSTAKA

- Agam A. A. Fahlevi & Maria A. Sugiat. (2025). Impact of educational services quality on student satisfaction, image, and student loyalty. *Indonesian Research Journal in Education (IRJE)*, 9(01), 252–264. <https://doi.org/10.22437/irje.v9i01.36798>
- Alifani N. I. Sari, Muh. Nasrullah & Nasir Nasir. (2024). The Influence of Service Quality and Teacher Performance on Student Satisfaction with Administrative Services at SMA Plus Budi Utomo Makassar. *Journal of Educational Development and Learning (JEDAL)*, 1(1). <https://doi.org/10.70188/ptqf6v51>
- Ani Yunaningsih, Fathur D. Surahman, & Deni Budiana. (2022). Quality of Education Services and Their Effect on Student Satisfaction: Survey at Vocational Academy in Bandung City. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 6(2), 1502-1512. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i2.2293>
- Arikunto, S. (2022). *Manajemen Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Implementasi di Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Daryanto. (2021). *Manajemen Layanan Pendidikan untuk Sekolah Dasar dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Desy S. S. Wati, Prim M. Mutohar & As'aril Muhajir. (2024). Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Lembaga Pendidikan Islam. *Journal of Education Research (JER)*, 4(4). <https://doi.org/10.37985/jer.v4i4.253>
- Irmawati, A. Halik, Ruslana & Syamsuriani. (2023). Mutu Layanan (Service Quality) pada Satuan Pendidikan. *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.54297/seduj.v5i1.1126>

- Lala A. S. Rani & Jaka Nugraha. (2021). The Effect of Service Quality, School Image, and Student Satisfaction on Loyalty at SMKN 2 Buduran. *Economic Education Analysis Journal*, 10(3), 432–443. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i3.48566>
- Lestary P. Sari & Ngadino Surip. (2023). The Influence of School Facilities Service Quality and Teacher Competency to the Satisfaction of Students of Madrasah Aliyah Annajah, Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies (IJEVS)*, 2(3). <https://doi.org/10.29103/ijevs.v2i3.2203>
- Slameto. (2022). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Belajar di Sekolah Dasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yarsi Efendi, Ratna F. Hapsari, Desi K. Wulansari & Dinda N. Inayati. (2025). Analysis of the Correlation Between the Quality of School Services and Parental Satisfaction at SDN Serua Indah 02, Tangerang Selatan. *Ciptaan Pendidikan*, (volume/issue). <https://doi.org/>