



## MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SD NEGRI 2 KALIWUNGUKECAMATAN KALIREJO LAMPUNG TENGAH

Achmad Saebani<sup>1</sup>, Nur Hidayah<sup>2</sup>, An An Andari<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email :

### Abstract :

*The quality of madrasa education services is very important for the government and society. One of the problems of madrasas in Indonesia is the low quality of services for all types and levels of educational institutions. Various initiatives have been carried out to improve the quality of Sekolah education services, including training for trainers and improving the skills of trainers, procurement of reading materials, supporting facilities and infrastructure will be improved. However, improving the quality of Sekolah education services has not shown significant and comprehensive results. This type of research is a qualitative descriptive research that describes or describes the data collected by researchers related to the discussion of the quality of Sekolah education services at SD Negeri 2 Kaliwungu. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Although it is a 3-step data analysis technique, namely summarizing data, presenting data and drawing conclusions. We then verified the accuracy of the data using source and method triangulation. The quality of madrasa education services is very important for the government and society. One of the problems of madrasas in Indonesia is the low quality of services for all types and levels of educational institutions. Various initiatives have been carried out to improve the quality of Sekolah education services, including training for trainers and improving the skills of trainers, procurement of reading materials, supporting facilities and infrastructure will be improved. However, improving the quality of Sekolah education services has not shown significant and comprehensive results. This type of research is a qualitative descriptive research that describes or describes the data collected by researchers related to the discussion of the quality of Sekolah education services at SD Negeri 2 Kaliwungu. Data collection techniques through interviews, observation and documentation.*

**Keywords :** Service Quality, Educational Services

### Abstrak :

Mutu layanan pendidikan Sekolah sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat. Salah satu masalah Sekolah di Indonesia adalah rendahnya kualitas layanan semua jenis dan jenjang lembaga pendidikan. Berbagai inisiatif telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan Sekolah, antara lain pelatihan bagi para pelatih dan peningkatan keterampilan para pelatih, pengadaan bahan bacaan, sarana dan prasarana pendukung akan ditingkatkan. Namun peningkatan mutu layanan pendidikan Sekolah belum menunjukkan hasil yang signifikan dan menyeluruh. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang dikumpulkan oleh peneliti terkait pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan Sekolah di SD Negeri 2 Kaliwungu. Teknik pengumpulan

data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Meskipun merupakan teknik analisis data 3 langkah yaitu meringkas data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Kami kemudian memverifikasi keakuratan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Mutu layanan pendidikan Sekolah sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat. Salah satu masalah Sekolah di Indonesia adalah rendahnya kualitas layanan semua jenis dan jenjang lembaga pendidikan. Berbagai inisiatif telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan Sekolah, antara lain pelatihan bagi para pelatih dan peningkatan keterampilan para pelatih, pengadaan bahan bacaan, sarana dan prasarana pendukung akan ditingkatkan. Namun peningkatan mutu layanan pendidikan Sekolah belum menunjukkan hasil yang signifikan dan menyeluruh. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang dikumpulkan oleh peneliti terkait pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan Sekolah di SD Negeri 2 Kaliwungu. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

**Kata Kunci:** Mutu Layanan, Layanan Pendidikan

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan bagian penting dalam dunia pendidikan yang harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Jasa merupakan sektor penting bagi dunia pendidikan untuk membantu masyarakat bersaing di dunia sekarang ini. (Warisno, 2021) Tujuannya adalah untuk menjamin mutu baik secara akademik maupun administratif. Ini harus dilakukan di Sekolah, organisasi yang memberikan layanan pendidikan. Pelayanan dengan karakteristik kualitas (*pleasant quality*) disebut pelayanan prima. Ciri-ciri kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati kepada petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian jasa kepada pelanggan dengan kesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan. Birokrasi Sekolah berperan penting dalam kaitannya dengan pelayanan, tugasnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan dengan baik oleh birokrasi atau administrasi Sekolah. Oleh karena itu, birokrasi harus menjadi *center of excellence for governance*. Implementasi kebijakan merupakan persoalan yang kompleks karena implementasinya merupakan suatu sistem yang tidak dapat dipisahkan dari subsistem yang ada (*input-proses-output*) atas hasil atau akibat. Penyelenggaraan pelayanan tersebut merupakan tanggung jawab negara dan dilaksanakan oleh lembaga negara, baik pusat maupun daerah. Kebutuhan manajemen adalah kebutuhan untuk berhasil mencapai tujuan organisasi, terutama yang berkaitan dengan prinsip pelayanan terbaik kepada publik. Layanan pendidikan Sekolah sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat.

Salah satu masalah Sekolah yang dihadapi bangsa Indonesia saat ini adalah rendahnya mutu Sekolah di semua jenis dan jenjang lembaga pendidikan. Berbagai inisiatif telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas Sekolah, antara lain pelatihan guru dan peningkatan keterampilan tenaga kependidikan, pembelian bahan bacaan, serta perbaikan sarana dan prasarana pendukung. (Di & Bukittinggi, 2014) Namun karena beberapa faktor, peningkatan mutu Sekolah tidak membuahkan hasil yang signifikan dan luas. Ada enam faktor ya Penetapan kualitas pelayanan yaitu:

Organisasi, manajemen, struktur organisasi, perlengkapan, pelayanan dan sistem penghargaan Pada prinsipnya setiap orang membutuhkan pelayanan, karena masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Dari sudut pandang filosofis, perilaku manusia dibentuk oleh interaksi antar manusia, suasana organisasi (organizational context) dan sistem yang diterapkan. Ketiga interaksi ini, baik individu maupun kolektif, berinteraksi dengan lingkungan eksternal

Menurut Permendikbud Nomor 6 Tahun 2019 tentang pedoman organisasi dan tata kerja satuan sekolah dasar dan menengah, satuan sekolah dasar dan menengah adalah satuan organisasi yang beroperasi di masyarakat dan menyelenggarakan layanan pendidikan yang memerlukan struktur organisasi dan tata cara kerja yang efisien dan fungsional. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari penilaian pelanggan, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka pelanggan memberikan penilaian positif dan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa layanan adalah kualitas layanan.

Singkatnya, ketika masyarakat merasa pelayanan publik itu baik maka kepercayaan masyarakat terbangun dan sebaliknya konsumsi pelayanan yang tidak adil (bad service) tentu dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan khususnya Sekolah. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan, maka kualitas jasa dipersepsi buruk atau buruk. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Oleh karena itu, kualitas layanan bergantung pada kemampuan penyedia untuk memenuhi harapan pelanggan secara terus menerus. (BUDI WALUYO, 2022)

Setiap lembaga pendidikan berkewajiban untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Jadi jika ingin memberikan kepuasan pelanggan, lembaga pendidikan harus dapat melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh siswa atau masyarakat eksternal lainnya. (Gamar, 2019) Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas penyedia layanan. Semakin tinggi kualitas penyedia jasa, semakin baik keinginan atau kebutuhan pelanggannya terpenuhi. Hal ini berdampak positif terhadap kesediaan klien untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan, serta praktik pungli. Keadaan tersebut mengindikasikan adanya peningkatan keluhan atau pertanyaan tentang kualitas pelayanan publik akibat ketidakpuasan pelanggan. Untuk itu untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Sekolah, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan titik strategis

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif field research dengan metode penelitian bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan "apa adanya" tentang suatu variable, gejala atau keadaan. Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara

sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Kualitatif research adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial atau hubungan kekerabatan.

## **PEMBAHASAN**

### **Kualitas layanan pendidikan Sekolah**

SD Negeri 2 Kaliwungu berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Kualitas layanan pendidikan di SD Negeri 2 Kaliwungu baik dan bagus. Digitalisasi telah diimplementasikan dalam proses pelayanan yang terpusat, ramah dan cepat. Layanan manajemen pendidikan itu sendiri juga memiliki moto, PRIMA (Pasti, Tanggap, Ikhlas, Melayani, dan Bertanggung Jawab). Sistem pelayanan SD Negeri 2 Kaliwungu saat ini sudah full digital, sehingga proses pelayanan bisa cepat, mudah dan transparan karena terpusat dalam satu portal Sekolah. Portal SD Negeri 2 Kaliwungu memiliki beberapa menu antara lain Web Sekolah, E-Learning, Digital Library, PPDB Online, SIDADIK 2021 (Sistem Data Pendidikan), Partisipasi WFH, Rapor Digital, Youtube Chanel, Digital E-Archive dan E-Infak Siswa. 16 Di sisi lain, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, SD Negeri 2 Kaliwungu juga memiliki keberhasilan baru, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inovasi negara untuk meningkatkan pelayanan publik, mengurangi birokrasi pelayanan dan menciptakan manajemen sebagai bentuk perusahaan

yang baik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (Kemenag).

SD Negeri 2 Kaliwungu sebagai lembaga pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo diharapkan semakin dekat dan dicintai masyarakat. Sistem pelayanan terintegrasi yang komprehensif bagi SD Negeri 2 Kaliwungu merupakan salah satu upaya menghadapi Revolusi Industri dan dikembangkan sebagai solusi untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat.

### **Untuk membentuk mutu layanan pendidikan Sekolah**

Perencanaan untuk menentukan mutu layanan Sekolah ke depan sangat penting dilakukan dengan melibatkan seluruh komponen personel di Sekolah. Kualitas pelayanan bekerja secara efisien dan efektif, didukung oleh kemampuan staf yang baik, profesional, cepat dan tanggap serta infrastruktur yang memadai. Sekolah telah berusaha mengembangkan sistem mutu pelayanan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada siswa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala SD Negeri 2 Kaliwungu, Ibu Nuurun Nahdiyyah KY, M.Pd.I., bahwa mutu pelayanan merupakan bagian terpenting dari apa yang dilakukan di Sekolah ini. Ada dua layanan, Layanan Manajemen Mutu dan Layanan Pendidikan Berkualitas. Ada rapat dalam

perencanaan, kemudian ada bimbingan teknis, kemudian ada keputusan politik, sehingga semuanya terlibat di Sekolah ini, mulai dari guru, bahkan definisi moto, hingga kemudian kementerian, lokakarya bersama termasuk penyusunan SOP telah. Kemudian wawancara selanjutnya dengan ketua TU yaitu Nur Hidayat, S.Ag yang juga koordinator pelayanan di SD Negeri 2 Kaliwungu. Perencanaan kualitas layanan di SD Negeri 2 Kaliwungu berjalan dengan baik yaitu pembagian menjadi beberapa bidang yaitu kualitas layanan di bidang infrastruktur, kurikulum, kehumasan dan kemahasiswaan. Bidang infrastruktur dikelola atau dikoordinir oleh Waka Sarpras yang bertanggung jawab atas seluruh aset yang berkaitan dengan operasional, mulai dari kebutuhan siswa hingga guru. Pada saat yang sama, kegiatan kemahasiswaan adalah tentang peningkatan kualitas siswa untuk siswa. Dari luar kursus hingga kegiatan kemahasiswaan. Kemudian yang ketiga terkait dengan peningkatan kualitas pendidikan, ditempatkan di bawah wakil kurikulum, dan di bidang kemasyarakatan atau kehumasan di bawah naungan kehumasan, tetapi dengan segala sesuatu yang berhubungan dengan anggaran Sekolah jenis kebutuhan dalam negeri. , dimulai dari Sekolah di bawah arahan KTU. Dari segi administrasi, segala sesuatu yang ada di Sekolah, dan daerah serta segala sesuatu, adalah milik sektor Sekolah. Salah satunya adalah PTSP di bidang manajemen unggulan

Selain itu, wawancara dengan H. Widodo, S.Pd dalam perencanaan kurikulum dijadwalkan setiap awal tahun ajaran. Pada awalnya kami merencanakan SD Negeri 2 Kaliwungu memberikan layanan mahasiswa dengan lima program, yaitu program unggulan akademik, program utama tahfidz, program unggulan olahraga, program unggulan penelitian dan reguler. Sementara itu, di bidang infrastruktur juga ditemukan.

### **Melayani perencanaan pendidikan**

menjadi kualitas pendukung Menurut Heri Mukhlison, S.Pd, Deputi Bidang Perencanaan Sarana Prasarana Sarpras, pemaparan program kerja menghilangkan program kerja dari skala prioritas, terutama saran, misalnya dari guru yang membutuhkan sesuatu, kemudian dimasukkan ke dalam program kerja. Ada program kerja 4 tahun dan 1 tahun yang disesuaikan dengan anggaran Sekolah Di sisi lain, belum ada perencanaan untuk mendukung implementasi kualitas layanan pendidikan di bidang TI, Direktur TI Daroini menjelaskan bahwa ini sebenarnya merupakan rencana jangka panjang. belum ada, mengalir saja ya mengikuti perkembangan teknologi informasi. Jadi sebelum internet tahun 2006 gampang, akun facebook aja. Kemudian buat situs web dari akun Facebook untuk dikembangkan. Kemudian mengalir dan mulai ada aplikasi seperti sekarang dengan e-portal. Implementasi Mutu Layanan Pendidikan Sekolah Mewujudkan mutu layanan pendidikan Sekolah dengan mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan pemangku kepentingan yang disebut juga dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang dilaksanakan secara maksimal kepada pelanggan baik internal maupun eksternal berdasarkan standar dan pedoman operasional dalam pelayanan.

Adanya kementerian dalam dunia pendidikan merupakan solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh peserta didik dan masyarakat dalam dunia pendidikan. Tujuan pendidikan di Indonesia adalah untuk mencerdaskan anak bangsa, kualitas layanan pendidikan yang prima merupakan solusi yang maksimal untuk tercapainya pendidikan itu sendiri. Mutu layanan pendidikan itu sendiri bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan (pelatih dan siswa) menanggapi kebutuhan yang ada. Pelaksanaan mutu layanan pendidikan SD Negeri 2 Kaliwungumeneritikberatkan pada pemenuhan kebutuhan belajar, layanan terpadu satu pintu, layanan digital serta layanan sarana dan prasarana. Pembelajaran Sekolah Formal

Untuk mendukung berjalannya pembelajaran secara efektif dan efisien, guru Sekolah menyediakan sedikitnya 55 guru untuk setiap mata pelajaran dan 28 kelas pada semua tingkatan. Kelas menengah memiliki 25-34 siswa. Dalam Kegiatan Belajar Mengajar (PBM), SD Negeri 2 Kaliwungumenerapkan kurikulum 2013 dengan menawarkan layanan program pendidikan kepada siswa yaitu 4 program unggulan. Program-program tersebut meliputi program kelas akademik unggulan, program kelas Tahfidz, program kelas olah raga, program kelas penelitian dan kelas reguler. Hadirnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Karena Keputusan Menteri Dalam Negeri No. Pasal 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan administrasi berizin dan tidak berizin yang penyelenggaraannya dimulai dari permohonan . tahap emisi dokumen, yang dilakukan di satu tempat. PTSP juga merupakan program Sekolah yang membuka akses pelayanan yang cepat, tepat, sederhana dan transparan untuk memberikan pelayanan prima kepada peserta didik dan masyarakat.

### **Meningkatkan mutu layanan pendidikan Sekolah**

Meningkatkan kualitas pelayanan memang tidak mudah, bisa dibilang tidak mungkin, sering menemui kendala. Peningkatan ini dapat dicapai jika ada program peningkatan yang merupakan bagian terpenting dari manajemen Sekolah. Hal ini disebabkan beberapa hal, seperti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berorientasi masa depan, adaptasi dengan perkembangan yang semakin modern dan perkembangan yang semakin maju. Menurut Gaspersz, untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus memperhatikan beberapa dimensi, beberapa dimensi atau karakteristik yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan: Ketepatan waktu pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, Kesopanan dan kebaikan hati dalam memberikan pelayanan, Pelayanan, Responsif, Kejujuran, Kenyamanan

Akuisisi layanan, model layanan yang berbeda, kustomisasi layanan, kemudahan akuisisi layanan, dan atribut lain yang mendukung layanan

#### **1. Perbaiki sistem pelayanan**

Peningkatan mutu pelayanan di SD Negeri 2 Kaliwungu, menurut M.Pd.I Nuuru Nahdiyyah KY, bahwa program-program tersebut harus mengarah pada bagaimana sistem pelayanan yang bermutu sesuai kebijakan regulasi,

setiap orang harus memahami bagaimana menyusun SOP di Sekolah ini. . Kedua, pedoman ini harus diubah menjadi program, mengapa harus ada pedoman teknis dan sumber daya sosial untuk memperkuat komitmen bersama.

## 2. Peningkatan program layanan pendidikan

Sekolah berupaya memberikan praktik yang diterjemahkan ke dalam program yang mendukung peningkatan kemampuan siswa. Program tersebut antara lain Arabic Camp, English Camp, Tadarus Anjangsana dan Research in Tawangmangu. Selain itu, SD Negeri 2 Kaliwungu sedang membangun asrama untuk siswa kelas Tahfid. Di luar kurikulum, mereka kemudian juga memiliki program sendiri untuk meningkatkan kualitas siswa

## 3. Meningkatkan kualitas pelatihan dan karyawan lainnya

Sejalan dengan upaya Sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan di SD Negeri 2 Kaliwungu di bidang sumber daya manusia, SD Negeri 2 Kaliwungu telah merekrut tenaga administrasi untuk mengikuti workshop dan memberikan bimbingan teknis di luar Sekolah. Seperti yang dikatakan Ibu Nur Hidayati, kualitas kursus pelatihan, seperti lokakarya atau bimbingan teknis, telah meningkat dan kami juga mengirimkan setiap kali ada kegiatan eksternal atau bimbingan teknis, staf juga berpartisipasi di Sekolah, untuk mendapatkan yang baru. satu. pengetahuan dan tujuannya adalah untuk meningkatkan staf administrasi. Lalu, baru kemarin, 2 orang juga dilibatkan dalam pembenahan manajemen sumber daya manusia di Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo.

## 4. Perbaiki sistem layanan digital

Untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan SD Negeri 2 Kaliwungu khususnya bidang administrasi mengembangkan teknologi informasi, mengalokasikan dana khusus untuk pengembangan teknologi informasi. Dana ini akan diberikan setiap tahun mulai tahun 2020 selama pandemi Covid-19. Karena tuntutan pendidikan berkelanjutan di masa pandemi Covid-19, Sekolah harus melakukan pembelajaran daring.

## **Menilai kualitas layanan pendidikan Sekolah**

Mengukur keberhasilan mutu layanan pendidikan Sekolah di SD Negeri 2 Kaliwungu. Tahap evaluasi yang dilakukan di SD Negeri 2 Kaliwungu dilakukan dalam rapat pengabdian yang dilakukan sebulan sekali. Evaluasi memiliki dampak yang sangat besar. Penilaian bersifat langsung ketika kepala Sekolah melihat karena bersama para pengabdi maka disebut penilaian langsung, yang kemudian dikeluarkan dalam sidang pengabdian di forum bersama sebagai penegasan profesionalisme kerja.

Tahapan evaluasi berikutnya mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf administrasi atau pengurus kepada mahasiswa atau walinya yang sah. Ketika Anda melihat bahwa layanan tidak tertunda, bagaimana tamu dapat segera dilayani, bagaimana korespondensi harus ditangani dengan cepat,

otentikasi dapat segera dikeluarkan. Karena semua pelayanan ada SOP nya.

Selain itu, setelah penilaian yang dilakukan oleh kepala Sekolah, lembaga Sekolah juga melakukan perbaikan tugas-tugas tenaga administrasi atau pegawai tata usaha. Bentuk peningkatannya adalah dengan mengikutsertakan tenaga administrasi dalam workshop atau petunjuk teknis yang diselenggarakan oleh Kemenag Ponorogo dengan mengirimkan 2 orang perwakilan Sekolah. Kemudian, tentunya pengajaran tersebut juga dievaluasi agar dapat lebih ditingkatkan lagi. Misalnya melibatkan pembimbing ekstrakurikuler dari luar Sekolah dan juga pelatih dari dalam untuk mengikuti kegiatan eksternal. Dari situ pihak Sekolah mengetahui kemauan Sekolah sesuai dengan tenaga diklat. Hal ini memungkinkan untuk memaksimalkan kegiatan ekstrakurikuler di sana. Berdasarkan proses evaluasi, lembaga Sekolah menghormati dan menghargai tenaga tata usaha atau aparatur tata usaha dalam bentuk penghargaan yang diberikan setahun sekali, seperti: Penghargaan Sekolah. Kegiatan Sekolah Award tidak hanya memberikan penghargaan kepada staf administrasi, tetapi juga diberikan kepada guru dan staf terbaik yang dipilih langsung oleh siswa. Momen penghargaan Sekolah ini diberikan oleh pihak Sekolah sebagai semacam pengakuan dan penghargaan selama satu tahun untuk meningkatkan efisiensi dalam melayani siswa dan orang tua. Karena semua siswa dan wali murid adalah pelanggan setia yang mendapatkan pelayanan terbaik dari Sekolah

## KESIMPULAN

Pembentuk mutu layanan pendidikan Sekolah di SD Negeri 2 Kaliwungu meliputi: Menentukan arah mutu primer, strategi pencapaian mutu primer, dan menentukan strategi pencapaian mutu primer. SD Negeri 2 Kaliwungu menerapkan empat cara untuk menentukan strategi mencapai kualitas tinggi, yaitu: Menyelenggarakan rapat yang menghasilkan kebijakan. Dinas pendidikan menyelenggarakan perencanaan awal tahun ajaran dengan 5 program kelas. Pelayanan di bidang infrastruktur dengan cabang Ruang Pelayanan Satu Sumber Terpadu (PTSP). Layanan industri TI melalui penerapan layanan digital. Pelaksanaan mutu layanan pendidikan SD Negeri 2 Kaliwungu berfokus pada pemenuhan kebutuhan belajar, layanan terpadu dari satu sumber (PTSP), layanan digital dan layanan sarana dan prasarana. Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Sekolah di SD Negeri 2 Kaliwungu difokuskan pada perbaikan sistem layanan, peningkatan program layanan pendidikan, peningkatan kualitas pengajar dan tenaga lainnya, serta peningkatan sistem layanan digital. Evaluasi mutu layanan pendidikan SD Negeri 2 Kaliwungu dilakukan melalui pengawasan langsung oleh pengelola Sekolah melalui kunjungan lapangan, evaluasi personal, evaluasi pada pertemuan dinas sebulan sekali, evaluasi program sekolah, dan evaluasi mutu layanan melalui kompensasi guru, pekerja dan staf administrasi/staf.

## DAFTAR PUSTAKA

- BUDI WALUYO. (2022). MANAJEMEN UPAYA PENINGKATAN KOMITMEN KERJA GURU. *An Nida*, 8(8.5.2017), 1-9.
- Di, P., & Bukittinggi, S. (2014). *Pendidikan Untuk Meningkatkan Kualitas*. 2, 636-



648.

- Gamar, N. (2019). Implementasi Manajemen Pembiayaan Pendidikan (Study Kasus Mts Darul Khair Masing, Kec. Batui, Kab. Banggai, Sulawesi Tengah). *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 11-20. <https://doi.org/10.30603/tjmpi.v7i1.1009>
- Warisno, A. (2021). *JPdK Volume 3 Nomor 2 Tahun 2021 Halaman 197-206* JURNAL PENDIDIKAN dan KONSELING *Research & Learning in Primary Education Meningkatkan Mutu Tenaga Pendidik Melalui Implementasi Perencanaan Strategis Disekolah Menengah Pertama*. 3.