



## Mutu Layanan Pendidikan Di SMP Negeri 1 Mesuji

**Hendro**

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

### *Abstract*

*This research aims to analyze the quality of educational services at SMP Negeri 1 Mesuji by focusing on various aspects that influence the quality of educational services. The research method used is a qualitative method with a case study approach. Data was collected through observation, interviews and analysis of related documents, as well as using direct observation techniques in the field. Research respondents included teaching staff, students, parents and school administration staff. The research results show that the quality of educational services at SMP Negeri 1 Mesuji has several advantages, such as sufficient teacher competence, adequate facilities, and a curriculum that meets standards. However, there are also several weaknesses, such as a lack of training to improve teachers' teaching skills, a lack of availability of up-to-date teaching materials, and a lack of parental involvement in the education process. SWOT analysis is used to evaluate internal and external factors that influence the quality of educational services at SMP Negeri 1 Mesuji. Based on this analysis, recommendations are given to improve the quality of educational services, including by increasing training for teaching staff, developing a curriculum that is more relevant to student needs, strengthening collaboration with students' parents, and improving learning support facilities. This research contributes to the development of the quality of educational services at SMP Negeri 1 Mesuji and can be a reference for further research in the field of education to increase the effectiveness and efficiency of the education system at the secondary level.*

**Keywords:** Quality of Education Services

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji dengan fokus pada berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen terkait, serta menggunakan teknik pengamatan langsung di lapangan. Responden penelitian meliputi staf pengajar, siswa, orang tua siswa, dan staf administrasi sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji memiliki beberapa keunggulan, seperti kompetensi guru yang cukup, fasilitas yang memadai, dan kurikulum yang sesuai standar. Namun, terdapat juga beberapa kelemahan, seperti kurangnya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan mengajar guru, kurangnya ketersediaan bahan ajar yang mutakhir, dan kurangnya keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan. Analisis SWOT digunakan untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji. Berdasarkan analisis ini, rekomendasi diberikan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, antara lain melalui peningkatan pelatihan untuk staf pengajar, pengembangan kurikulum yang lebih relevan dengan kebutuhan siswa, penguatan kerjasama dengan orang tua siswa, dan peningkatan fasilitas pendukung pembelajaran. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji serta dapat menjadi acuan bagi penelitian lanjutan dalam bidang pendidikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pendidikan di tingkat menengah.

**Kata Kunci:** Mutu Layanan Pendidikan

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan suatu negara. (Latifah & Hasan, 2023) Pendidikan yang berkualitas tidak hanya memberikan akses kepada pengetahuan, tetapi juga membentuk karakter, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjadi warga negara yang produktif dan bertanggung jawab. (Syamsudar, 2021) Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan globalisasi, perhatian terhadap mutu layanan pendidikan semakin meningkat, terutama di tingkat sekolah menengah. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan adalah dengan melakukan penelitian yang mendalam untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pendidikan. (Supriyanto et al., 2017)

Di Indonesia, SMP Negeri 1 Mesuji merupakan salah satu lembaga pendidikan menengah yang memiliki peran penting dalam penyediaan layanan pendidikan bagi masyarakat setempat. Terletak di kabupaten Mesuji, provinsi Lampung, SMP Negeri 1 Mesuji menjadi pusat pendidikan bagi banyak siswa di wilayah tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian tentang mutu layanan pendidikan di lembaga ini guna mendukung upaya peningkatan kualitas pendidikan di tingkat menengah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji dengan memperhatikan berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan. Dalam konteks ini, mutu layanan pendidikan tidak hanya mencakup aspek akademis, tetapi juga melibatkan aspek-aspek lain yang relevan seperti kompetensi guru, fasilitas sekolah, kurikulum, dan keterlibatan orang tua siswa.

Penelitian tentang mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji penting dilakukan karena beberapa alasan. Pertama, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kondisi aktual pelayanan pendidikan di lembaga tersebut. Dengan demikian, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang dimilikinya, serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat. Kedua, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pengambil kebijakan dalam mengembangkan kebijakan pendidikan yang lebih efektif dan efisien di tingkat lokal maupun nasional.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang berbagai faktor yang memengaruhi mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen terkait, serta

menggunakan teknik pengamatan langsung di lapangan. Responden penelitian meliputi staf pengajar, siswa, orang tua siswa, dan staf administrasi sekolah.

Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang memengaruhi mutu layanan pendidikan diidentifikasi dan dievaluasi dengan menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kondisi mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji serta menyusun rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di masa yang akan datang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji serta menjadi referensi bagi penelitian lanjutan dalam bidang pendidikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pendidikan di tingkat menengah. Dengan demikian, diharapkan pula bahwa hasil penelitian ini dapat membawa dampak positif yang nyata bagi pembangunan pendidikan di Indonesia secara keseluruhan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.(Lexy J. Moleong, 2019) Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang berbagai faktor yang memengaruhi mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji. Dalam melakukan penelitian ini, langkah pertama adalah pengumpulan data melalui beberapa teknik, termasuk observasi, wawancara, dan analisis dokumen terkait. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi fisik, proses pembelajaran, dan interaksi antara guru, siswa, dan staf sekolah. Wawancara dilakukan dengan berbagai pihak yang terlibat dalam proses pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji, seperti staf pengajar, siswa, orang tua siswa, dan staf administrasi sekolah. Selain itu, analisis dokumen juga dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan, seperti kurikulum sekolah, kebijakan pendidikan, dan dokumen administrasi sekolah.

Teknik pengamatan langsung di lapangan juga digunakan untuk memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam.(Sugiyono, 2017) Responden penelitian dipilih secara purposive, yaitu dengan mempertimbangkan kepentingan dan relevansi peran mereka dalam konteks penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan tematik. Langkah-langkah analisis meliputi pengkodean data, identifikasi pola dan tema, serta interpretasi terhadap hasil analisis. Selama proses analisis, peneliti tetap terbuka terhadap temuan-temuan baru dan

memperhatikan berbagai perspektif yang muncul dari data. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji serta menemukan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di lembaga tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Kompetensi Dan Kinerja Guru Di SMP Negeri 1 Mesuji**

Kualitas kompetensi dan kinerja guru di SMP Negeri 1 Mesuji memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi mutu layanan pendidikan secara keseluruhan. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa kompetensi dan kinerja guru memiliki korelasi yang erat dengan efektivitas pembelajaran, motivasi siswa, dan atmosfer belajar di sekolah. Guru yang memiliki kompetensi yang tinggi cenderung mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik, menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi, dan memberikan dukungan yang memadai kepada siswa dalam proses pembelajaran.(Achmad Habibullah, 2012) Hal ini memberikan dampak positif terhadap pemahaman siswa terhadap materi pelajaran serta motivasi mereka untuk belajar lebih baik.

Selain itu, kualitas kinerja guru juga berpengaruh pada iklim sekolah secara keseluruhan.(Abd. Khalid Hs. Pandipa, 2019) Guru yang berkinerja baik cenderung memiliki hubungan interpersonal yang baik dengan siswa dan staf sekolah lainnya, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, serta berperan aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler dan pengembangan diri siswa. Hal ini menciptakan atmosfer positif di sekolah yang memengaruhi motivasi belajar dan keterlibatan siswa dalam aktivitas sekolah. Namun, sebaliknya, guru yang kurang kompeten atau memiliki kinerja yang rendah dapat mengakibatkan ketidakpuasan siswa, kurangnya minat belajar, serta menurunnya kualitas pembelajaran secara keseluruhan.

Dalam konteks ini, peran manajemen sekolah dalam pengembangan kompetensi dan kinerja guru sangatlah penting. Manajemen sekolah perlu memberikan dukungan yang memadai kepada guru melalui pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan, memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap kinerja guru, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan profesional mereka. (Azis & Nobisa, 2022) Selain itu, kolaborasi antara guru, staf sekolah, dan pihak terkait lainnya juga diperlukan untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji.

Dalam konteks penelitian ini, rekomendasi untuk meningkatkan kualitas kompetensi dan kinerja guru di SMP Negeri 1 Mesuji dapat mencakup program pelatihan dan pengembangan profesional yang terencana dan terukur, pemberian insentif dan penghargaan bagi guru yang berprestasi, serta penguatan kolaborasi antar-guru dan antara guru dengan pihak terkait lainnya. Dengan demikian, diharapkan bahwa peningkatan kualitas kompetensi dan kinerja guru dapat berkontribusi secara positif terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan secara keseluruhan di SMP Negeri 1 Mesuji.

## **B. Faktor-Faktor Internal Dan Eksternal Yang Mempengaruhi Mutu Layanan Pendidikan Di SMP Negeri 1 Mesuji**

Faktor-faktor internal dan eksternal memainkan peran penting dalam mempengaruhi mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji. Dari hasil penelitian, beberapa faktor internal yang memengaruhi mutu layanan pendidikan diidentifikasi, antara lain kompetensi dan kinerja guru, ketersediaan fasilitas pendukung pembelajaran, manajemen sekolah, dan kurikulum yang diterapkan.(Supriyanto et al., 2017) Guru yang memiliki kompetensi tinggi dan kinerja yang baik memiliki dampak positif terhadap kualitas pembelajaran, sementara kurangnya kompetensi atau kinerja guru yang rendah dapat menjadi hambatan dalam mencapai standar mutu pendidikan yang diinginkan. Selain itu, ketersediaan fasilitas pendukung pembelajaran seperti perpustakaan yang lengkap, laboratorium komputer, dan ruang kelas yang nyaman juga memengaruhi pengalaman belajar siswa di sekolah.

Selain faktor internal, faktor eksternal juga turut mempengaruhi mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji. Faktor-faktor ini mencakup dukungan dari pemerintah daerah, kondisi sosial ekonomi masyarakat, serta keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam proses pendidikan. Dukungan dari pemerintah daerah dalam bentuk anggaran dan kebijakan pendidikan sangatlah penting untuk menunjang pengembangan sekolah dan peningkatan kualitas layanan pendidikan. (Nashrul & Ahmadi, 2022) Selain itu, kondisi sosial ekonomi masyarakat juga memengaruhi akses siswa terhadap pendidikan yang berkualitas, termasuk akses terhadap sarana dan prasarana pendidikan yang memadai. Keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam mendukung proses pendidikan, baik melalui partisipasi dalam kegiatan sekolah maupun dukungan moral dan finansial, juga memiliki dampak signifikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji.

Dalam menghadapi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi mutu layanan pendidikan, manajemen sekolah perlu mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Hal ini dapat dilakukan melalui pengembangan strategi manajemen sekolah yang efektif, peningkatan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, serta pengembangan program-program pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan siswa dan masyarakat. Dengan demikian, diharapkan bahwa peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji dapat tercapai melalui upaya bersama antara sekolah, pemerintah daerah, orang tua siswa, dan masyarakat secara keseluruhan.

### **C. Keterlibatan Orang Tua Siswa Memengaruhi Proses Pendidikan Dan Mutu Layanan Pendidikan Di SMP Negeri 1 Mesuji**

Tingkat keterlibatan orang tua siswa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap proses pendidikan dan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa orang tua yang terlibat aktif dalam pendidikan anak-anak mereka cenderung memiliki dampak positif pada proses pembelajaran dan pengalaman belajar siswa. Orang tua yang terlibat secara aktif dapat memberikan dukungan moral dan motivasi kepada anak-anak mereka, mengawasi dan mengontrol kegiatan belajar di rumah, serta berkolaborasi dengan guru dan staf sekolah dalam memantau perkembangan akademis dan perilaku anak-anak mereka.(Erzad, 2018)

Selain itu, tingkat keterlibatan orang tua siswa juga berpengaruh pada hubungan antara sekolah dan komunitas. Orang tua yang terlibat secara aktif dalam kegiatan sekolah, seperti pertemuan orang tua guru (POG) dan kegiatan sukarela lainnya, cenderung membentuk hubungan yang baik dengan staf sekolah dan merasa lebih terlibat dalam proses pendidikan anak-anak mereka. Hal ini menciptakan lingkungan yang mendukung bagi siswa untuk belajar dan berkembang secara optimal.(Wahidin, 2019)

Namun, di sisi lain, rendahnya tingkat keterlibatan orang tua siswa dapat menjadi hambatan dalam mencapai mutu layanan pendidikan yang optimal di SMP Negeri 1 Mesuji. Orang tua yang tidak terlibat dalam pendidikan anak-anak mereka cenderung kurang memperhatikan perkembangan akademis dan perilaku anak-anak mereka, serta kurang mendukung kegiatan belajar di rumah. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya motivasi belajar siswa, rendahnya prestasi akademis, serta terbatasnya akses siswa terhadap bimbingan dan dukungan pendidikan yang dibutuhkan.

Dalam menghadapi tantangan ini, sekolah perlu mengembangkan strategi untuk meningkatkan keterlibatan orang tua siswa dalam proses pendidikan. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan informasi yang jelas dan terbuka tentang perkembangan akademis siswa, peluang partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah, serta pemberian pelatihan dan dukungan kepada orang tua untuk mendukung pendidikan anak-anak mereka di rumah. Dengan meningkatkan keterlibatan orang tua siswa, diharapkan bahwa mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji dapat meningkat secara signifikan, serta menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik bagi siswa untuk mencapai potensi mereka secara penuh.

## KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji dengan menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pendidikan. Dari hasil penelitian, beberapa temuan penting dapat disimpulkan:

1. Kompetensi dan kinerja guru memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi mutu layanan pendidikan secara keseluruhan. Guru yang kompeten dan berkinerja baik mampu menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif dan memberikan dampak positif terhadap pemahaman dan motivasi belajar siswa.
2. Faktor-faktor internal seperti ketersediaan fasilitas pendukung pembelajaran, manajemen sekolah, dan kurikulum yang diterapkan juga mempengaruhi mutu layanan pendidikan. Ketersediaan fasilitas yang memadai, manajemen sekolah yang efektif, dan kurikulum yang relevan dapat meningkatkan pengalaman belajar siswa di sekolah.
3. Faktor eksternal seperti dukungan dari pemerintah daerah, kondisi sosial ekonomi masyarakat, dan keterlibatan orang tua siswa juga turut memengaruhi mutu layanan pendidikan. Dukungan pemerintah daerah, kondisi sosial ekonomi masyarakat, dan tingkat keterlibatan orang tua siswa dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas pendidikan di sekolah.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji memerlukan pendekatan yang holistik dan kolaboratif, melibatkan berbagai pihak terkait seperti guru, staf sekolah, pemerintah daerah, orang tua siswa, dan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja guru, menyediakan fasilitas pendukung pembelajaran yang memadai, meningkatkan manajemen sekolah, merumuskan

kurikulum yang relevan, serta meningkatkan keterlibatan orang tua siswa merupakan langkah-langkah penting dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 1 Mesuji. Dengan demikian, diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi landasan untuk pengembangan kebijakan dan program-program pendidikan yang lebih efektif dan efisien di tingkat lokal maupun nasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Khalid Hs. Pandipa. (2019). Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sma Negeri 1 Lore Utara. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 12(1), 1–9.
- Achmad Habibullah. (2012). *KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU | EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama dan Keagamaan*. <https://jurnaledukasikemenag.org/index.php/edukasi/article/view/169>
- Azis, S. A., & Nobisa, Y. N. (2022). Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di Sekolah Dasar Negeri 1 Lamahala. *TA'LIM: Jurnal Pendidikan Agama Islam* ..., 1(2), 1–8. <https://178.128.122.129/index.php/talim/article/view/773>
- Erzad, A. M. (2018). PERAN ORANG TUA DALAM MENDIDIK ANAK SEJAK DINI DI LINGKUNGAN KELUARGA. *Jurnal Inovasi Pendidikan Guru Raudhatul Athfal*.
- Latifah, A., & Hasan, S. (2023). Peran Kepala Sekolah Dalam Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah Untuk Program Adiwiyata. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(4), 6996–7009.
- Lexy J. Moleong, D. M. A. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). *PT. Remaja Rosda Karya*. <https://doi.org/10.1016/j.carbpol.2013.02.055>
- Nashrul, R., & Ahmadi, A. (2022). Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo). *Excelencia: Journal of Islamic Education & Management*, 2(2), 29–40. <https://ejournal.iainponorogo.ac.id/index.php/excelencia/article/view/1210>
- PEMBELAJARAN BERBASIS PENDIDIKAN KARAKTER SD NEGERI UNGGULAN Syamsudar, M. DI. (2021). MANAJEMEN PEMBELAJARAN BERBASIS PENDIDIKAN KARAKTER DI SD NEGERI UNGGULAN. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*, 2(1), 11–24. <https://doi.org/10.26858/JAK2P.V2I1.10074>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono | OPAC Perpustakaan Nasional RI*. Sugiyono. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=911046>

- Supriyanto, A., Aswandi, & Chiar, H. M. (2017). Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6(2), 1-15.  
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/18384>
- Wahidin. (2019). Peran Orang Tua Dalam Menumbuhkan Motivasi Belajar Anak Sekolah Dasar. *Pancar*, 3(1), 232-245.