



Vol. 03 No. 03 (2024) : 637-644

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>



MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SDN 1 RAJABASA KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2024

Tatu Dianah

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia
Email: tatudianah52@guru.sd.belajar.id

Abstract:

The purpose of this study was to determine the quality of educational services in the aspects of physical evidence, aspects of empathy, aspects of reliability in SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung. This study used a qualitative approach. While the method used in this research is descriptive research method. The data collection technique used is observation, interview and documentation techniques. This participatory observation technique was carried out to observe the geographical location in the form of a location plan and environmental conditions, vision, mission, strategy and motto of the SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung. Interviews were conducted to determine the quality of educational services in the physical evidence aspect, the empathy aspect, and the reliability aspect. Based on the results of the description that has been described that the quality of service aspects of physical evidence (tangible) at SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung has adequate physical conditions, the availability of facilities and infrastructure that support learning, service aspects of empathy (emphaty) has good service quality. This can be interpreted that the ability of school principals, teachers and staff to communicate with students and parents, such as paying attention to students who have learning abilities have not yet reached the KKM by providing additional learning after school hours are over, service aspects of reliability (reliability) have service quality already in line with customer expectations such as competent teachers and supportive teacher educational backgrounds.

Keywords: *Quality of Education services.*

Abstrak:

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Mutu layanan pendidikan aspek bukti fisik, aspek rasa empati, aspek reliabilitas yang ada di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung.. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik observasi partisipasi ini dilakukan untuk mengamati letak geografis berupa denah lokasi dan kondisi lingkungan, visi, misi, strategi dan motto Sekolah SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung. Wawancara dilakukan untuk mengetahui Mutu layanan pendidikan aspek bukti fisik, aspek rasa empati, aspek reliabilitas. Berdasarkan hasil uraian yang sudah dijabarkan bahwa Mutu layanan aspek bukti fisik (tangible) di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran,

layanan aspek empati (emphaty) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Sekolah, guru dan staf dalam berkomunikasi dengan siswa dan orang tua, seperti memberikan perhatian pada siswa yang memiliki kemampuan belajar belum mencapai KKM dengan memberikan belajar tambahan setelah jam belajar selesai, layanan aspek kehandalan (reliability) memiliki mutu layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan seperti guru yang kompeten dan latar belakang pendidikan guru yang mendukung.

Kata kunci: Mutu layanan Pendidikan.

PENDAHULUAN

Rendahnya mutu pendidikan memerlukan penanganan secara menyeluruh, karena dalam kehidupan suatu bangsa, pendidikan memegang peranan yang amat penting untuk menjamin kelangsungan hidup Negara dan bangsa, juga merupakan wahana untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia (Mulyasa 2022). Mutu layanan adalah segala bentuk sangat tergantung pada guru. Partisipasi aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dewasa ini umumnya masih perusahaan/institusi/produsen guna memenuhi sebatas pada dukungan dana, sedangkan harapan konsumen. Layanan dalam hal ini dukungan lainnya yang berupa moral, diartikan sebagai jasa atau service yang pemikiran, barang dan jasa kurang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa diperhatikan. Akuntabilitas sekolah terhadap kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan masyarakat juga lemah terutama dan keramah tamahan yang ditujukan melalui mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan sikap dan sifat dalam memberikan layanan pendidikan kepada masyarakat (orang tua) untuk kepuasan konsumen (Permana, Nasor, and Pujianti 2022).

Pendidikan yang diselenggarakan di setiap satuan pendidikan, mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi, bahkan yang dilakukan di lembaga-lembaga nonformal dan informal seharusnya dapat menjadi landasan bagi pembentukan pribadi peserta didik dan masyarakat pada umumnya. Namun demikian, pada kenyataannya mutu pendidikan, khususnya mutu output pendidikan masih rendah jika dibanding dengan mutu output pendidikan di Negara lain, baik di Asia maupun di kawasan ASEAN. Program pendidikan yang bermutu harus memiliki ciri khusus, diantaranya harus mempertimbangkan kondisi setempat (Nurkolis 2008).

Mutu layanan pendidikan dapat dilihat dalam dua hal, yakni mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Proses pendidikan yang bermutu apabila seluruh komponen pendidikan terlibat dalam proses pendidikan itu sendiri. Faktor-faktor dalam proses pendidikan adalah berbagai input, seperti bahan ajar, metodologi, saran sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana kondusif. (Sariman, Andi Warisno 2022).

Pengertian kualitas atau mutu dapat dilihat juga dari konsep secara absolut dan relative. Dalam konsep absolut sesuatu (barang) disebut berkualitas bila memenuhi standar tertinggi dan sempurna. Artinya, barang tersebut sudah tidak ada yang melebihi. Bila diterapkan dalam dunia pendidikan konsep kualitas absolut ini bersifat elitis karena hanya sedikit lembaga pendidikan yang akan mampu menawarkan kualitas tertinggi kepada peserta didik dan hanya sedikit siswa yang akan mampu membayarnya. Sedangkan, dalam konsep relatif, kualitas berarti memenuhi spesifikasi yang ditetapkan dan sesuai dengan tujuan (fit for their purpose). Edward & Sallis dalam Nurkholis, mengemukakan kualitas dalam konsep relatif berhubungan dengan produsen, maka kualitas berarti sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan pelanggan (Nurkholis 2008).

Usman menyatakan, mutu dibidang pendidikan meliputi mutu input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dinyatakan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Menyenangkan, dan Bermakna). Output dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik siswa tinggi. Outcome dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas (Usman Nasir 1998).

Input pendidikan adalah segala hal yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Segala hal yang dimaksud meliputi sumberdaya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses. Input sumberdaya meliputi sumberdaya manusia (kepala sekolah, guru-termasuk guru BP-, karyawan, siswa) dan sumberdaya selebihnya (peralatan, perlengkapan, uang, bahan,). input perangkat lunak meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana, program, dan sebagainya. Input harapan-harapan berupa visi, misi, tujuan, dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah. Kesiapan input sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik. oleh karena itu tinggi rendahnya mutu input dapat diukur dari tingkat kesiapan input. Makin tinggi tingkat kesiapan input, makin tinggi pula mutu input tersebut (Rohiat 2009).

Pendidikan merupakan suatu dimensi pembangunan. Proses pendidikan terkait dengan proses pembangunan. Sedangkan pembangunan diarahkan dan bertujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas serta pembangunan dibidang ekonomi yang saling menunjang satu sama lainnya. Proses pendidikan berkenaan dengan semua upaya untuk mengembangkan mutu sumber daya manusia, sedangkan manusia yang bermutu itu pada hakikatnya telah dijabarkan dan dirumuskan secara jelas dalam rumusan tujuan pendidikan dan tujuan pendidikan itu searah dengan tujuan pembangunan secara keseluruhan (Gusmayanti et al. 2022)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif (Sari et al. 2022). Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik observasi partisipasi ini dilakukan untuk mengamati letak geografis berupa denah lokasi dan kondisi lingkungan, visi, misi, strategi dan motto Sekolah SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung. Kemudian teknik wawancara dilakukan terlebih dahulu dengan menentukan *key informant*. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui informasi mengenai sejarah berdirinya Sekolah. Sedangkan teknik dokumentasi dilakukan dengan cara penelusuran, dokumen dan buku yang dapat berkaitan dengan penelitian untuk mengetahui data tertulis. Teknik ini dilakukan untuk mempermudah peneliti mendapatkan informasi mengenai profil madrasah, sejarah madrasah, visi, misi, strategi dan motto madrasah, struktur organisasi dan keadaan sumber daya manusia yang terdapat di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis data sebelum di lapangan yakni data yang ditemukan ketika telah melaksanakan studi pendahuluan, yakni analisis data mengenai kondisi objektif SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung. Fokus analisis data disini adalah mengenai mutu layanan pendidikan SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung. Analisis data di lapangan yang terdapat 3 kegiatan yakni reduksi data, penyajian data dan verifikasi data yang dilakukan berdasarkan fokus penelitian yang diambil. Uji absah data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan melakukan membercheck. Uji abash data dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang diterima merupakan data yang sebenarnya terdapat pada tempat penelitian (Agustianti et al. 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (Tangibles) di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung

Aspek mutu layanan pendidikan di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung berupa bukti fisik dapat terlihat dari kelengkapan sarana dan prasarana penunjang maupun fasilitas utama dalam kelancaran proses pembelajaran. Terpenuhinya semua kebutuhan tersebut dapat memberikan suatu bukti bahwa aspek tangibles yang ada di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung sudah memiliki mutu yang baik baik dari segi area atau lokasi, penataan ruang kelas dan kebersihan lingkungannya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Sekolah yang menjelaskan bahwa: Di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung ini, bukti fisik sebagai salah satu indikator mutu layanan pendidikan sudah

memadai. Ketersediaan sarana prasarana yang mendukung pembelajaran, letak sekolah yang strategis ditengah-tengah penduduk, serta lingkungan yang bersih dan asri. Hasil wawancara tersebut di dukung dengan hasil observasi langsung di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung. Lokasi dan lingkungan berdirinya SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung berada di tengah-tengah perkampungan dan berdekatan dengan jalan raya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar yang menyekolahkan anak-anaknya di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung. Sesuai dengan tuntutan di era globalisasi. saat ini, guru di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung diharuskan untuk memiliki pola pikir (mindset) dan pola tindak (actionset) terutama dalam mengimplementasikan dan mengembangkan kurikulum (2013) yang berlaku sekarang. Disamping itu, perubahan pola pikir dan pola tindak dalam mengelola kelas dan melaksanakan proses pembelajaran, setiap guru di sekolah tersebut dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan khususnya layanan proses pembelajaran sesuai dengan standar proses dan sesuai dengan Permendiknas nomor 41 tahun 2007. Aspek layanan bukti fisik dalam hal adanya layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak sekolah seperti disampaikan oleh siswa sebagai berikut; di sekolah kalau ada siswa yang sakit diberikan pengobatan pertama, misalnya jika ada yang terjatuh dan luka, guru-guru segera memberikan obat dan membersihkan lukanya, jika ada siswa yang pingsan saat upacara sekolah, segera dibawa ke ruangan untuk diberikan pertolongan pertama. Mutu bukti fisik ini merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik layanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam layanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada layanan pelanggan. Karyawan dalam hal ini adalah guru dan staf adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan layanan. Dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam layanan adalah hal yang tidak terpisahkan. Bukti fisik langsung dalam mutu layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu layanan yang diterima oleh orang yang menginginkan layanan, sehingga puas atas layanan yang dirasakan yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian pada faktor bukti langsung diartikan bahwa di Mts SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung sudah memberikan layanan fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, meskipun dengan keterbatasan. Dengan adanya layanan fasilitas dan sarana prasarana maka konsumen menjadi

terpuaskan karena yang diharapkan dalam layanan dapat tercapai dengan baik.

2. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (Empathy) di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung

Mutu layanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari lembaga pendidikan yang menghasilkan suatu produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas layanannya adalah lembaga pendidikan. Kerap kali kita mengeluh tentang layanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar mutu layanan di lembaga pendidikan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi. Beberapa layanan yang kerap harus diperhatikan untuk layanan masyarakat diantaranya adalah di bidang mutu layanan pendidikan sebagai penyedia layanan jasa. Dimensi ini merujuk pada sejauh mana tingkat pemahaman/simpaty (*caring*) serta perhatian secara individual yang diberikan oleh pihak sekolah kepada para siswa dan masyarakat pada umumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung berkaitan dengan dimensi mutu layanan pendidikan aspek *empathy* yang di berikan kepada siswa selaku konsumen, bahwa: Sejauh ini pihak sekolah selalu berusaha memberikan perhatian khusus bagi siswa-siswanya. Perhatian yang dimaksud adalah ketika siswa mengalami masalah kesulitan belajar maka dilakukan tindakan seperti adanya bimbingan belajar secara khusus. Pihak sekolah juga berusaha memberikan peluang bagi siswa yang memiliki kelebihan baik dalam bidak akademisi maupun non akademik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kreativitas, bakat dan kemampuannya.

Layanan yang *empathy*, memang sangat diperlukan sentuhan pribadi. Sentuhan pribadi ini hanya menjadi maksimal, apabila lembaga mempunyai sistem database yang efektif. Tanpa hal ini, sungguh sulit untuk menerapkan layanan yang *empathy*. Dimensi *empathy* adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan layanan yang bersifat "surprise". Sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menyenangkan pelanggan. Hal ini misalnya, dapat dilakukan dengan memberikan hadiah saat "siswa" sebagai pengguna jasa berulang tahun atau memperoleh prestasi yang bagus. Layanan yang berempati, akan mudah diciptakan, kalau setiap guru dan staf mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya dan menyimpan hal ini dalam hatinya.

3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (Reliability) di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung

Kehandalan *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan layanan pendidikan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Untuk meningkatkan *reliability* dibidang layanan

pendidikan, pihak Sekolah perlu membangun budaya kerja yang bermutu. Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan. Pihak SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung sebagai penyedia jasa pendidikan, berupaya meningkatkan tingkat mutu kehandalan lembaganya dengan terus berupaya melakukan perbaikan baik di bidang kompetensi guru, perbaikan di bidang sarana maupun prasarana. Sesuai dengan penjelasan yang di sampaikan oleh kepala sekolah yang menegaskan bahwa: Dalam rangka membangun budaya kerja yang bermutu sehingga menghasilkan kehandalan dalam layanan, maka guru-guru yang mengajar di Mts SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung harus memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai. Selain itu guru harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ajar yang diampunya. Dengan demikian maka kualitas kehandalan dapat dipertahankan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa untuk mewujudkan mutu layanan aspek kehandalan di Mts SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung, maka dilakukan penyesuaian dalam bidang kualifikasi pendidikan guru dan kompetensi yang dimiliki oleh guru. Diharapkan dengan kompetensi guru yang mumpuni akan berimplikasi pada prestasi siswa baik akademik maupun non akademiknya. Kehandalan dapat diartikan memberikan layanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk layanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas layanan yang diterima oleh masyarakat. Hasil berdasarkan faktor keandalan di atas diartikan SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung mempunyai manajemen waktu, jasa yang cukup baik dalam hal manajemen waktu yang baik seperti; buka tepat waktu, lokasi yang strategis dan biaya yang diberikan juga sesuai dengan dengan layanan yang diberikan. Akan tetapi beberapa hal yang masih membuat orang tua murid atau siswa mempunyai persepsi kurang puas dikarenakan beberapa layanan atau pegawai belum mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa, Mutu layanan aspek bukti fisik (tangible) di SDN 1 Rajabasa Kota Bandar Lampung memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran.

Mutu layanan aspek empati (emphaty) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Sekolah, guru dan staf dalam berkomunikasi dengan siswa dan orang tua, seperti memberikan perhatian pada siswa yang memiliki kemampuan belajar

belum mencapai KKM dengan memberikan belajar tambahan setelah jam belajar selesai.

Mutu layanan aspek kehandalan (reliability) memiliki mutu layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan seperti guru yang kompeten dan latar belakang pendidikan guru yang mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustianti, Rifka, Lissiana Nussifera, L. Angelianawati, Igat Meliana, Effi Alfiani Sidik, Qomarotun Nurlaila, Nicholas Simarmata, Irfan Sophan Himawan, Elvis Pawan, and Faisal Ikhrum. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. TOHAR MEDIA.
- Gusmayanti, Faradhila, Andi Warisno, Endang Ekowati, and Etika Pujianti. 2022. "MENINGKATKAN POTENSI ORGANISASI KESISWAAN." 01(01):1-12.
- Mulyasa, H. Enco. 2022. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bumi Aksara.
- Nurkolis. 2008. *No Title*.
- Permana, Dede Sofian, M. Nasor, and Etika Pujianti. 2022. "Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengguna Primer Di Madrasah Ibtidaiyah Pesawaran Lampung." *Journal of Islamic Education and Learning* 2(2):58-77.
- Sari, Ifit Novita, Lilla Puji Lestari, Dedy Wijaya Kusuma, Siti Mafulah, Diah Puji Nali Brata, Jauhara Dian Nurul Iffah, Asri Widiatsih, Edy Setiyo Utomo, Ifdlolul Maghfur, and Marinda Sari Sofiyana. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. UNISMA PRESS.
- Sariman, Andi Warisno, Nurul Hidayati Murtafiah. 2022. "Attractive : Innovative Education Journal." *Students' Difficulties at Elementary School in Increasing Literacy Ability* 4(1):1-12.