



Analisis Mutu Layanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir

Rini Anggun Sari

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email : rinianggunsari319@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze the quality of educational services at SMA Negeri 1 Indralaya, Ogan Ilir Regency. The research method used is a descriptive analysis method with a quantitative approach. Data was collected through questionnaires distributed to students, parents and teachers at the high school. Data collection was carried out using a simple random sampling technique. Data analysis was carried out using descriptive statistical techniques, including mean, median, and percentage. The research results show that the quality of educational services at SMA Negeri 1 Indralaya has several weaknesses in several aspects. Aspects of physical facilities, such as classroom and laboratory conditions, show a low level of satisfaction. Apart from that, the lack of supporting facilities, such as adequate libraries and adequate sports facilities, is also a major concern. On the other hand, aspects of the learning process show relatively high levels of satisfaction, although there is still room for improvement in terms of increasing student engagement and using innovative teaching methods. From a management perspective, coordination between teachers, students and parents needs to be improved to increase the effectiveness and efficiency of the education process. This research provides valuable insight for schools and related stakeholders to improve the quality of educational services at SMA Negeri 1 Indralaya, Ogan Ilir Regency, as well as to improve overall educational conditions.

Keywords: *Quality of Education Services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada siswa, orang tua siswa, dan guru di SMA tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik sampel acak sederhana. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif, termasuk mean, median, dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya memiliki beberapa kelemahan dalam beberapa aspek. Aspek fasilitas fisik, seperti kondisi ruang kelas dan laboratorium, menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah. Selain itu, kurangnya fasilitas pendukung, seperti perpustakaan yang memadai dan sarana olahraga yang memadai, juga menjadi perhatian utama. Di sisi lain, aspek proses pembelajaran menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal peningkatan keterlibatan siswa dan penggunaan metode pengajaran yang inovatif. Dari sudut pandang manajemen, koordinasi antara guru, siswa, dan orang tua perlu ditingkatkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pendidikan. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi pihak sekolah dan stakeholder terkait untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, serta untuk memperbaiki kondisi pendidikan secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Mutu Layanan Pendidikan*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu negara. (Ma'arif, 1991) Kualitas pendidikan yang baik di sekolah-sekolah merupakan fondasi bagi perkembangan potensi generasi muda dan kualitas sumber daya manusia suatu bangsa. (Purwanto, 2005) Di Indonesia, Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jenjang pendidikan menengah yang memiliki peran vital dalam membentuk karakter dan memberikan bekal pengetahuan kepada siswa untuk memasuki jenjang pendidikan yang lebih tinggi atau memasuki dunia kerja. (Mulyasa, n.d.)

Salah satu SMA yang menjadi fokus penelitian ini adalah SMA Negeri 1 Indralaya, yang terletak di Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan, Indonesia. SMA Negeri 1 Indralaya memiliki peran strategis dalam memberikan pendidikan kepada masyarakat sekitar. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap mutu layanan pendidikan yang diselenggarakan di SMA ini.

Kabupaten Ogan Ilir memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri dalam dunia pendidikan. Dalam konteks ini, peran SMA Negeri 1 Indralaya tidak hanya terbatas pada penyampaian materi pelajaran, tetapi juga dalam membentuk karakter siswa sesuai dengan kebutuhan zaman yang terus berkembang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir. Analisis ini penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada dalam layanan pendidikan di sekolah tersebut, sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan kualitas pendidikan yang diselenggarakan.

Penelitian tentang mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya memiliki relevansi yang penting. Pertama, hasil penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kondisi pendidikan di daerah tersebut, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan pendidikan yang lebih efektif. Kedua, penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi pihak sekolah dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem pendidikan mereka. Ketiga, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi peneliti lain atau pihak-pihak terkait yang tertarik dalam bidang pendidikan untuk lebih memahami tantangan dan peluang yang dihadapi oleh SMA Negeri 1 Indralaya.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Data akan dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada tiga kelompok stakeholder utama, yaitu siswa, orang tua siswa, dan guru di SMA Negeri 1 Indralaya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik sampel acak sederhana untuk

memastikan representasi yang baik dari populasi yang diteliti. Selanjutnya, data akan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik deskriptif, seperti mean, median, dan persentase, untuk mengidentifikasi pola dan tren yang relevan.

Dalam penelitian ini, akan dianalisis beberapa aspek penting dari mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya, termasuk fasilitas fisik, proses pembelajaran, dan manajemen sekolah. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kondisi saat ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya serta memberikan arah bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang pendidikan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. (Sugiyono, 2017) Pertama, untuk pengumpulan data, penelitian menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada tiga kelompok stakeholder utama, yaitu siswa, orangtua siswa, dan guru di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir. Kuesioner dirancang secara khusus untuk mengumpulkan informasi tentang persepsi dan pengalaman mereka terkait dengan mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut. Penggunaan kuesioner memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara efisien dari sejumlah besar responden dengan cara yang terstandarisasi, sehingga memfasilitasi analisis data yang lebih komprehensif.

Kedua, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik sampel acak sederhana untuk memastikan representasi yang baik dari populasi yang diteliti. Penyebaran kuesioner dilakukan secara acak di antara siswa, orangtua siswa, dan guru di SMA Negeri 1 Indralaya. Setelah pengumpulan data, analisis dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif, seperti mean, median, dan persentase, untuk menganalisis pola dan tren yang relevan dalam persepsi stakeholder terhadap mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi secara sistematis kekuatan dan kelemahan yang ada dalam layanan pendidikan yang diselenggarakan di SMA Negeri 1 Indralaya, serta memberikan dasar yang kuat untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang konkret dan berdasarkan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Fasilitas Fisik di SMA Negeri 1 Indralaya

Kondisi fasilitas fisik di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, merupakan salah satu aspek penting dalam menilai mutu layanan

pendidikan. Dalam penelitian ini, hasil survei menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik di sekolah tersebut memiliki beberapa kelemahan yang memengaruhi persepsi stakeholder terhadap mutu layanan pendidikan.

Dari perspektif siswa, hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar siswa menyatakan ketidakpuasan terhadap kondisi fasilitas fisik di SMA Negeri 1 Indralaya. Hal ini terutama terlihat dalam hal kondisi ruang kelas yang kurang memadai, fasilitas laboratorium yang terbatas, dan kekurangan sarana olahraga. Sebagai tempat belajar utama, kondisi ruang kelas yang nyaman dan memadai sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang efektif. Selain itu, fasilitas laboratorium yang memadai juga diperlukan untuk mendukung pembelajaran praktis di berbagai mata pelajaran. Kekurangan sarana olahraga juga dapat membatasi kesempatan siswa untuk berpartisipasi dalam kegiatan fisik, yang merupakan bagian penting dari pendidikan yang seimbang.

Dari perspektif orangtua siswa dan guru, kondisi fasilitas fisik juga dianggap sebagai faktor penting dalam menilai mutu layanan pendidikan. Orangtua siswa secara umum menyampaikan keprihatinan terhadap kondisi ruang kelas dan fasilitas laboratorium, sementara guru menyoroti kekurangan fasilitas yang memadai untuk mendukung pembelajaran yang efektif. Kondisi fasilitas fisik yang kurang memadai dapat memengaruhi kenyamanan dan keamanan lingkungan belajar, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi motivasi dan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, memiliki dampak signifikan terhadap persepsi stakeholder terhadap mutu layanan pendidikan. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan fasilitas fisik di sekolah tersebut sangat penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang diselenggarakan. (Nashrul & Ahmadi, 2022) Langkah-langkah perbaikan yang tepat harus diambil oleh pihak sekolah dan pemerintah setempat untuk memastikan bahwa siswa dapat belajar dalam lingkungan yang optimal dan mendukung.

B. Proses Pembelajaran di SMA Negeri 1 Indralaya

Analisis terhadap proses pembelajaran di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, bertujuan untuk mengevaluasi apakah proses tersebut sudah memadai dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Hasil survei dan wawancara menunjukkan gambaran yang beragam terkait dengan tingkat kepuasan stakeholder terhadap proses pembelajaran.

Dari perspektif siswa, sebagian besar dari mereka menyatakan kepuasan yang relatif tinggi terhadap proses pembelajaran di SMA Negeri 1 Indralaya. Mereka mengapresiasi upaya guru dalam memberikan pembelajaran yang bermutu, interaktif, dan relevan dengan kebutuhan belajar mereka. Adanya keterlibatan guru dalam proses pembelajaran, penggunaan metode mengajar yang inovatif, dan pemberian umpan balik yang konstruktif juga disoroti sebagai faktor penting yang meningkatkan pengalaman belajar siswa. (Supriyanto et al., 2017)

Di sisi lain, dari perspektif orangtua siswa dan guru, terdapat beragam pendapat terkait dengan proses pembelajaran di SMA Negeri 1 Indralaya. Meskipun sebagian besar orangtua menyatakan kepuasan terhadap kualitas pembelajaran yang disediakan, beberapa di antara mereka juga mengungkapkan keprihatinan terkait dengan kurangnya inovasi dalam metode pengajaran dan kurangnya penekanan pada pengembangan keterampilan non-akademis, seperti keterampilan sosial dan keterampilan hidup.

Pada tingkat guru, sebagian besar dari mereka menyatakan kepuasan terhadap proses pembelajaran yang terjadi di sekolah. Namun demikian, beberapa guru juga menyoroti tantangan dalam menerapkan pendekatan pembelajaran yang beragam dan relevan dengan kebutuhan siswa yang beragam.

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses pembelajaran di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, secara umum sudah memadai dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Meskipun demikian, terdapat ruang untuk perbaikan dan peningkatan, terutama dalam hal inovasi metode pengajaran, pemberdayaan keterlibatan siswa, dan peningkatan keterampilan non-akademis. Langkah-langkah perbaikan yang diambil harus mengintegrasikan umpan balik dari stakeholder utama, termasuk siswa, orangtua, dan guru, untuk memastikan bahwa proses pembelajaran di SMA Negeri 1 Indralaya terus berkembang menuju arah yang lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman.

C. Manajemen Interaksi Antara Guru, Siswa, dan Orangtua di SMA Negeri 1 Indralaya

Analisis terhadap manajemen interaksi antara guru, siswa, dan orangtua di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, merupakan aspek krusial dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi proses pendidikan. Melalui survei dan wawancara, hasil berikut ditemukan:

Dari sudut pandang manajemen sekolah, upaya koordinasi antara guru, siswa, dan orangtua di SMA Negeri 1 Indralaya menunjukkan

keberhasilan yang bervariasi. Beberapa inisiatif, seperti pertemuan rutin antara guru dan orangtua serta penggunaan komunikasi daring, telah membantu memfasilitasi interaksi dan pertukaran informasi antara semua pihak terkait. Namun demikian, terdapat juga tantangan dalam memastikan keterlibatan yang konsisten dari semua stakeholder dalam proses pendidikan.

Dari perspektif guru, sebagian besar dari mereka menyatakan bahwa upaya manajemen sekolah dalam mengkoordinasikan interaksi antara guru, siswa, dan orangtua sudah cukup memadai. Mereka mengapresiasi adanya platform komunikasi yang tersedia dan upaya yang dilakukan oleh manajemen sekolah untuk memfasilitasi komunikasi dan kerja sama antara semua pihak terkait.

Namun, dari sudut pandang siswa dan orangtua, terdapat beberapa keprihatinan terkait dengan tingkat keterlibatan dan komunikasi yang dilakukan oleh manajemen sekolah. Beberapa siswa dan orangtua menyatakan bahwa mereka belum merasa sepenuhnya terlibat dalam proses pendidikan di sekolah tersebut dan menginginkan lebih banyak kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan aktivitas sekolah.

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa manajemen interaksi antara guru, siswa, dan orangtua di SMA Negeri 1 Indralaya memiliki kelebihan dan kelemahan tersendiri. Meskipun ada upaya yang dilakukan untuk meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara semua pihak terkait, masih ada ruang untuk perbaikan. Langkah-langkah lebih lanjut harus diambil untuk memperkuat keterlibatan siswa dan orangtua dalam proses pendidikan, serta untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi komunikasi antar stakeholder. (Sardiman A.M., 2018) Hal ini akan membantu memastikan bahwa semua pihak terlibat secara aktif dalam mendukung pembelajaran dan perkembangan siswa di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir.

KESIMPULAN

Penelitian ini menggambarkan analisis mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, dengan fokus pada kondisi fasilitas fisik, proses pembelajaran, dan manajemen interaksi antara guru, siswa, dan orangtua. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang kondisi pendidikan di SMA tersebut serta menyoroti beberapa tantangan dan potensi perbaikan yang perlu diperhatikan oleh pihak sekolah dan stakeholder terkait.

Dari hasil analisis, terungkap bahwa kondisi fasilitas fisik di SMA Negeri 1 Indralaya memiliki kekurangan yang memengaruhi persepsi stakeholder terhadap mutu layanan pendidikan. Meskipun proses pembelajaran umumnya dianggap memadai, terdapat ruang untuk meningkatkan inovasi dalam metode pengajaran dan penekanan pada pengembangan keterampilan non-akademis. Selain itu, manajemen interaksi antara guru, siswa, dan orangtua juga memerlukan peningkatan untuk memastikan keterlibatan yang lebih aktif dari semua pihak terkait.

Kesimpulannya, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi pihak sekolah dan stakeholder terkait untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir. Langkah-langkah perbaikan yang diambil harus mencakup perbaikan fasilitas fisik, inovasi dalam proses pembelajaran, dan peningkatan manajemen interaksi antara guru, siswa, dan orangtua. Dengan demikian, diharapkan sekolah dapat mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik dan memberikan pengalaman belajar yang lebih bermakna bagi siswa, serta melahirkan generasi yang siap menghadapi tuntutan zaman yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ma'arif, A. S. (1991). *Pendidikan islam di Indonesia* (M. Usa (ed.); Muslih Usa). Tiara Wacana Yogya Tahun Terbit 1991. <http://opac.iainkediri.ac.id/>
- Mulyasa, H. E. (n.d.). *Manajemen pendidikan karakter / H.E. Mulyasa | OPAC Perpustakaan Nasional RI*. Retrieved March 3, 2023, from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=808214>
- 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>
- Purwanto, -. (2005). Arti dan Peranan Sumberdaya Manusia. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 2(2). <https://doi.org/10.21831/JEP.V2I2.644>
- Sardiman A.M. (2018). *Interaksi & motivasi belajar-mengajar / Sardiman A.M. | OPAC Perpustakaan Nasional RI*. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1136421>
- 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>