



## MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SDN18 KOTA SORONG KELURAHAN KLAWASI KECAMATAN SORONG BARAT

Septalia sari

Universitas Islam An Nur Lampung, Lampung, Indonesia,

Email: [septaliasarii@gmail.com](mailto:septaliasarii@gmail.com)

### Abstract

The researcher formulated the focus of the research on the management of quality education services. This study uses a literature study method that relies on bibliographic sources from articles in the latest journals and books related to the main content of the problem and reading data with the thoughts of experts with a constructive approach and interpretation of the main content of the discussion. Based on the results of the description that has been described, the quality of service in the aspect of physical evidence (tangible) at SDN18 Sorong City, Klawasi Village, West Sorong District has quite adequate physical conditions, the availability of facilities and infrastructure that support learning, the empathy aspect service has good service quality. This can be interpreted that the ability of the Principal, teachers and staff in communicating with students and parents, such as paying attention to students who have learning abilities that have not reached the KKM by providing additional learning after school hours are over, the reliability aspect service has a quality of service that is in accordance with customer expectations such as competent teachers and supporting teacher educational backgrounds.

**Keywords:** Quality, Education Services

### Abstrak

Peneliti merumuskan fokus penelitian manajemen mutu layanan pendidikan, Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan yang mengandalkan sumber bibliografi dari artikel di jurnal terbaru dan buku yang berkaitan dengan isi pokok permasalahan dan pembacaan data dengan pemikiran para ahli dengan pendekatan konstruktif dan interpretasi pada isi pokok pembahasan. Berdasarkan hasil uraian yang sudah dijabarkan bahwa Mutu layanan aspek bukti fisik (tangible) di SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat 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

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan Sekolah Dasar ke persaingan yang sangat ketat, Sekolah Dasar sebagai insitutuasi penyelenggara pendidikan formal merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan orang tua atau masyarakat yang menyekolahkan anak-anaknya dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam meraih ilmu pengetahuan (Islam & Nur, 2023) Pendidikan yang berkualitas tidak hanya ditunjukkan oleh kualitas lulusannya, akan tetapi juga bagaiman lembaga tersebut dapat memenuhi standar kualitas yang berlaku (Ulum, 2017). Bagaimana lulusan tersebut bisa menjadi berkualitas. Kasus yang mermunculan didunia pendidikan terkait kualitas telah terjadi dalam tahun terakhir. Kualitas yang diucapkan tidak bertambah padahal kurikulum berubah kualitas dikatakan tidak sesuai sedangkan tingkat pendidikan guru sudah bertambah bagus, atau kualitas alumni pendidikan dikatakan tidak seimbang dengan permintaan kebutuhan masyarakat sekarang. (Khoiriyah, Imami, Khoiriyah, Jadid, & Java, 2022)

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Para ahli menefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. (Kharismawan & Hidayati, 2016)

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Para ahli menefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. (Supriyanto, Aswandi, & Chiar, 2017)

Kepuasan, harapan dan mutu merupakan hal yang saling berkaitan. Ishikawa dalam Suharsaputra (2015:292) menyatakan bahwa "quality and customer satisfaction are the same thing". Ini berarti sebegus dan semahal apapun suatu produk dihasilkan atau pelayanan diberikan menjadi sia-sia jika tidak membuat pelanggan puas. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan untuk menetapkan arah kebijakan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen penyelenggara. Kualitas

layanan merupakan inti utama manajemen pelayanan. Para penyedia layanan menjadikan mutu layanan sebagai indikator dalam penerapan manajemennya, tanpa memandang apapun jenis barang dan jasa layanannya, siapapun aktor penyedia layanan yang berperan, serta bagaimanapun metode dan model layanan yang dipilih.(Tanjung, Abdurrahim, & Handoko, 2021) Para ahli mendefinisikan mutu layanan sebagai suatu aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat kasat mata, tidak menghasilkan kepemilikan apapun, berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang diperlukan pelanggan, dalam rangka memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan harapannya. Di era globalisasi yang ditandai semakin ketatnya persaingan, para penyedia layanan mencoba mencari cara inovatif guna mencapai keunggulan kompetitif melalui peningkatan loyalitas dan efisiensi tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Berbagai penelitian yang dilakukan berkaitan dengan mutu layanan menunjukkan bahwa ada keterkaitan antara mutu layanan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap penyelenggara layanan. Penelitian Smith dan Ennew tahun 2001 tentang word of mouth pada konsumen lembaga pendidikan ditemukan bahwa "konsumen yang puas dengan kualitas pelayanan dari lembaga tersebut akan memberitahukan kepada orang lain(Supriyanto et al., 2017)

Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu melakukan proses pematangan pada kualitas siswa yang dikembangkan dengan cara membebaskan siswa dari ketidak mampuan, ketidak tahuan, ketidak berdayaan, ketidak jujuran, ketidak benaran, dan dari buruknya akhlak serta keimanan (Mulyasana, 2012). Lembaga pendidikan dikatakan berhasil jika lembaga pendidikan tersebut mampu memberikan hasil sebagai kebutuhan atau kepuasan melebihi yang diharapkan oleh para pelanggan, baik secara internal maupun eksternal. Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu, sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah saja, tetapi juga merupakan tanggung jawab dari semua pihak(Qomarudin & Ernawati, 2023)

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(Layanan, Di, & Dianah, 2024)

Pelayanan yang disediakan oleh sekolah dapat dikatakan bermutu apabila pelayanan pendidikan itu dapat memuaskan siswa, orangtua, dan juga masyarakat. Pihak sekolah dan pihak komite sekolah adalah orang yang bertanggung jawab dalam kepuasan pelayanan sekolah. (Zahra Pajria & Wahyudin, 2023)

Peningkatan mutu merupakan usaha dari setiap lembaga-lembaga penghasil

produk barang tetapi juga produk jasa. Demikian halnya dalam pendidikan mutu merupakan bagian penting untuk diperhatikan. Upaya dalam peningkatan mutu pendidikan merupakan isu yang terus menerus akan menjadi perbincangan dalam pengelolaan/ manajemen pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan merupakan usaha yang harus diupayakan dengan terus menerus agar harapan untuk pendidikan yang berkualitas dan relevan dapat tercapai (Peningkatan, Pendidikan, & Sd, 2024)

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 (Wida farwati, 2024)

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 (Nur, Ibrahim, & Harun, 2016)

Sehingga manajemen mutu layanan pendidikan bukanlah suatu yang mudah, tidak mustahil dalam penyelenggaraannya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan, baik internal maupun eksternal yang sering muncul. Ketidakpuasan masyarakat sekolah menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan. Sehingga dalam penelitian ini ingin mengkaji sebuah menenganai manajemen mutu yang di ambil pada kasus yang terjadi di madrasah dalam memberikan layanan Pendidikan. Sehingga Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendiskripsikan Perencanaan, Pelaksanaan dan pengendalian mutu layanan yang diberikan di madrasah. (Nur et al., 2016)

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan yang mengandalkan sumber bibliografi dari artikel di jurnal terbaru dan buku yang berkaitan dengan isi pokok permasalahan dan pembacaan data dengan pemikiran para ahli dengan pendekatan konstruktif dan interpretasi pada isi pokok pembahasan (Danandjaja, 2014). Penulisan ini menggunakan metode *library research*, yaitu penyelidikan atas suatu masalah dengan mengaplikasikan jalan pemecahannya. Sumber data untuk penelitian ini berasal dari karya-karya ilmiah primer yang ditulis oleh tokoh yang akan dikaji, serta karya-karya ilmiah sekunder berupa buku, artikel, atau karya ilmiah lain yang relevan dengan tema penelitian. Analisis data dilakukan sesuai dengan metode analisis yang dikembangkan oleh (Sugiyono & Lestari, 2021) yaitu melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Data yang diperoleh akan dihimpun dan selanjutnya dianalisis dengan metode analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan fakta-fakta yang kemudian disusul dengan analisis dan memberikan pemahaman dan penjelasan. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kajian literatur dari beberapa jurnal yang membahas mengenai Manajemen Pendidikan SDN18 Kota Sorong: Antara Tradisi dan Modernisasi. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang Manajemen Pendidikan SDN18 Kota Sorong: Antara Tradisi dan Modernisasi dapat ditemukan solusi yang mampu mengoptimalkan manajemen pendidikan SDN18 Kota Sorong, sehingga SDN18 Kota Sorong tetap relevan dalam menyongsong masa depan, tanpa harus mengorbankan nilai-nilai tradisional yang menjadi landasan utama dalam pendidikan agama Islam.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (Tangibles) di SDN 18 Kota Sorong

Aspek mutu layanan pendidikan di SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat 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 SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat 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 SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat 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 SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat. Lokasi dan lingkungan berdirinya SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat berada di tengah-tengah perkampungan dan berdekatan dengan jalan raya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar yang

menyekolahkan anak-anaknya di SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat. 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 SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat 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 SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat**

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 SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat berkaitan dengan dimensi mutu layanan pendidikan aspek empaty 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 empati, 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 empati. Dimensi empati 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 Keandalan (Reliability) di SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat**

Keandalan 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 SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat sebagai penyedia jasa pendidikan, berupaya meningkatkan tingkat mutu keandalan 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 keandalan dalam layanan, maka guru-guru yang mengajar di Mts SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat harus memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai. Selain itu guru harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ajar yang diampunya. Dengan demikian maka kualitas keandalan dapat dipertahankan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa untuk mewujudkan mutu layanan aspek keandalan di SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat, 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 akademik. Keandalan 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 SDN18 Kota Sorong Kelurahan Klawasi Kecamatan Sorong Barat 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 uraian di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada aspek bukti fisik (tangible) di SDN 18 Kota Sorong, Kelurahan Klawasi, Kecamatan Sorong Barat tergolong cukup memadai. Hal ini terlihat dari tersedianya fasilitas serta sarana dan prasarana yang menunjang proses pembelajaran. Pada aspek empati (empathy), kualitas layanan tergolong baik. Artinya, kepala sekolah, guru, dan staf mampu menjalin komunikasi yang efektif dengan siswa maupun orang tua, misalnya dengan memberikan perhatian khusus kepada siswa yang belum mencapai KKM melalui bimbingan belajar tambahan di luar jam pelajaran. Sementara itu, pada aspek keandalan (reliability), mutu layanan sudah sesuai dengan harapan pengguna, ditunjukkan oleh kompetensi guru serta latar belakang pendidikan yang relevan dan mendukung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Danandjaja, J. (2014). Metode penelitian kepustakaan. *Antropologi Indonesia*.
- Islam, U., & Nur, A. (2023). 1473-Article Text-3773-1-10-20230506, *02(05)*, 22-30.
- Kharismawan, A., & Hidayati, D. R. (2016). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Pendukung. *Jurnal Pamator*, *9(2)*, 66-71.
- Khoiriyah, S. W., Imami, A. S., Khoiriyah, S. W., Jadid, U. N., & Java, E. (2022). Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Melalui Total Quality Management. *Jurnal Al-Murabbi*, *7(2)*, 208-220. <https://doi.org/10.35891/amb.v7i2.3009>
- Layanan, M., Di, P., & Dianah, T. (2024). RAJABASA KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2024, *03(03)*, 637-644.
- Nur, M., Ibrahim, S., & Harun, C. Z. (2016). Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Sdn Dayah Guci Kabupaten Pidie. *Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, *11(1)*, 93.

- Qomarudin, Q., & Ernawati, F. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Program Plus Di Sd Negeri 1 Tegalgiri Nogosari Boyolali. *Jurnal Review Pendidikan Dasar : Jurnal Kajian Pendidikan Dan Hasil Penelitian*, 9(2), 74–82. <https://doi.org/10.26740/jrpd.v9n2.p74-82>
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional). Alfabeta Bandung, CV.
- 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. Retrieved from <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/18384>
- Tanjung, Z., Abdurrahim, & Handoko. (2021). Manajemen Kepala Madrasah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. *BUNAYYA: Jurnal PGMI STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara*, II(3), 178–209.
- Wida farwati, W. (2024). Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Peran Komite Madrasah. *Ma'arif Journal of Education, Madrasah Innovation and Aswaja Studies*, 3(1), 14–24. <https://doi.org/10.69966/mjemias.v3i1.47>
- Zahra Pajria, S., & Wahyudin, R. (2023). Peran Komite Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan Mutu Pendidikan di SDN Cibalongsari III. *Journal on Education*, 06(01), 6430–6439.