



**MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MOTODE  
SERVICE QUALITY DI SMA ILMU AL QURAN KECAMATAN  
KAYUAGUNG KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

Nila Putri Harini<sup>1</sup>, Sugito<sup>2</sup>, Sugiran<sup>3</sup>

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

Email : [nilaputriharini23@gmail.com](mailto:nilaputriharini23@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen mutu layanan pendidikan dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) di SMA Ilmu Al-Qur'an Kecamatan Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir. Penelitian ini berfokus pada lima dimensi utama Service Quality, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai indikator untuk menilai mutu layanan pendidikan yang diberikan sekolah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, di mana seluruh data lapangan bersifat fiktif namun disusun dengan kondisi realistis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMA Ilmu Al-Qur'an telah menerapkan manajemen mutu layanan pendidikan melalui peningkatan sarana prasarana, penyusunan program akademik yang terstruktur, pelayanan administrasi yang cepat, pembinaan kompetensi guru, serta pembangunan hubungan interpersonal yang baik antara pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, dan orang tua. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti keterbatasan fasilitas teknologi, variasi kemampuan guru dalam menerapkan pembelajaran berbasis digital, serta tuntutan orang tua yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan sekolah. Secara keseluruhan, implementasi metode Service Quality memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pendidikan di sekolah.

**Kata Kunci:** manajemen mutu, layanan pendidikan, Service Quality, SMA Ilmu Al-Qur'an.

### ABSTRACT

This study aims to analyze the management of educational service quality using the *Service Quality* (SERVQUAL) method at SMA Ilmu Al-Qur'an, Kecamatan Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir. The research focuses on five main dimensions of Service Quality, namely *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*, as indicators to assess the quality of educational services provided by the school. This study employs a descriptive qualitative approach, with data obtained through observation, interviews, and documentation, where all field data are fictitious yet constructed to reflect realistic conditions. The findings indicate that SMA Ilmu Al-Qur'an has implemented educational service quality management through the improvement of facilities and infrastructure, the development of structured academic programs, efficient administrative services, teacher competency development, and the fostering of good interpersonal relationships among educators, staff, students, and parents. However, some challenges were identified, including limitations in technological facilities, varying teacher abilities in implementing digital-based learning, and increasing parental demands for school service quality. Overall, the implementation of the Service Quality method positively contributes to the enhancement of educational quality at the school.

**Keywords:** quality management, educational services, Service Quality, SMA Ilmu Al-Qur'an.

### PENDAHULUAN

Pendidikan berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan generasi yang kompeten dan berkarakter. Mutu layanan pendidikan di sekolah tidak hanya ditentukan oleh hasil akademik semata, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada peserta didik, orang tua, serta masyarakat. Layanan pendidikan yang baik mencakup ketersediaan fasilitas pendukung, kemampuan guru dalam menyampaikan materi, responsivitas tenaga kependidikan, serta kemampuan sekolah dalam membangun hubungan yang harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan. SMA Ilmu Al-Qur'an Kecamatan Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir, sebagai salah satu sekolah

yang mengintegrasikan pendidikan agama dan akademik, menghadapi tantangan dalam memastikan kualitas layanan pendidikan tetap tinggi dan berkesinambungan (Mualifah et al., 2022).

Untuk menilai kualitas layanan pendidikan secara sistematis, pendekatan *Service Quality* atau SERVQUAL dapat diterapkan. Metode ini menekankan lima dimensi utama: *tangibles* (sarana dan prasarana), *reliability* (keandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (jaminan kompetensi dan keamanan layanan), serta *empathy* (kepedulian terhadap kebutuhan peserta didik dan orang tua). Dengan menerapkan manajemen mutu berbasis SERVQUAL, sekolah dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan pendidikan sehingga mampu merancang strategi perbaikan yang efektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen mutu layanan pendidikan di SMA Ilmu Al-Qur'an diterapkan menggunakan metode Service Quality?
2. Bagaimana implementasi dimensi SERVQUAL berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan?
3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat efektivitas manajemen mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan manajemen mutu layanan pendidikan dengan metode SERVQUAL di SMA Ilmu Al-Qur'an, mengevaluasi kontribusi masing-masing dimensi terhadap mutu layanan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan manajemen layanan pendidikan yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan peserta didik.

Beberapa penelitian terdahulu mendukung pentingnya pengelolaan mutu layanan pendidikan. Misalnya, penelitian Sari (2019) menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu berbasis SERVQUAL mampu meningkatkan kepuasan siswa dan efektivitas pembelajaran di sekolah menengah. Penelitian Hidayati (2020) menemukan bahwa perhatian terhadap dimensi *tangibles* dan *responsiveness* secara signifikan mempengaruhi persepsi orang tua terhadap kualitas sekolah. Selain itu, studi Rahman (2021) menekankan pentingnya empati

dan assurance dalam menciptakan iklim pendidikan yang kondusif dan mendukung keberhasilan belajar.

Secara teoritis, manajemen mutu layanan pendidikan mengacu pada konsep *Total Quality Management (TQM)* yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan orientasi pada kepuasan pemangku kepentingan. Sementara itu, model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memberikan kerangka kerja yang konkret untuk menilai kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima layanan. Kelima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) menjadi pedoman utama dalam penelitian ini untuk menilai dan menganalisis mutu layanan pendidikan di SMA Ilmu Al-Qur'an.

Dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta kerangka teori yang jelas, penelitian ini berupaya memberikan gambaran menyeluruh mengenai manajemen mutu layanan pendidikan dan implementasi metode SERVQUAL dalam konteks sekolah menengah yang mengintegrasikan pendidikan agama dan akademik. Temuan penelitian diharapkan menjadi referensi strategis bagi pengembangan kualitas layanan pendidikan di SMA Ilmu Al-Qur'an dan sekolah-sekolah sejenis.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena fokus utama adalah memahami secara mendalam bagaimana manajemen mutu layanan pendidikan diterapkan melalui metode *Service Quality (SERVQUAL)* di SMA Ilmu Al-Qur'an Kecamatan Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggambarkan proses, pengalaman, dan persepsi guru, tenaga kependidikan, serta peserta didik terkait mutu layanan pendidikan, tanpa manipulasi data, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan realistis.

Penelitian dilakukan di SMA Ilmu Al-Qur'an, sebuah sekolah menengah yang memadukan pendidikan akademik dan nilai-nilai Al-Qur'an. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan beberapa peserta didik yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan pendidikan. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan mengalami secara langsung penerapan manajemen mutu layanan di sekolah.

Data penelitian bersumber dari: Data primer, diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan mengenai pengalaman dan penerapan manajemen mutu layanan pendidikan. Data sekunder, berupa dokumen administrasi sekolah seperti jadwal kegiatan pembelajaran, catatan evaluasi mutu layanan, prosedur operasional standar, serta dokumen terkait implementasi layanan sekolah. Seluruh data bersifat fiktif namun disusun menyerupai kondisi nyata.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik: Wawancara semi-terstruktur, untuk mengeksplorasi persepsi informan mengenai mutu layanan, kendala yang dihadapi, serta strategi peningkatan kualitas. Observasi, untuk melihat langsung proses layanan pendidikan, interaksi antara guru, tenaga kependidikan, peserta didik, dan orang tua. Dokumentasi, berupa analisis dokumen terkait prosedur pelayanan, catatan evaluasi mutu, serta sarana prasarana yang mendukung layanan pendidikan.

Data dianalisis dengan menggunakan pendekatan Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap utama: Reduksi data, yaitu memilah, menyederhanakan, dan mengelompokkan informasi penting terkait penerapan manajemen mutu layanan pendidikan. Penyajian data, berupa narasi deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan manajemen mutu layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Penarikan kesimpulan, dilakukan secara berulang melalui verifikasi dan triangulasi data untuk menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga melakukan member check kepada informan untuk memastikan interpretasi hasil penelitian sesuai dengan pemahaman mereka. Dengan teknik ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran akurat mengenai manajemen mutu layanan pendidikan di SMA Ilmu Al-Qur'an.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait penerapan manajemen mutu layanan pendidikan dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) di SMA Ilmu Al-Qur'an Kecamatan

Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir. Seluruh data bersifat fiktif namun disusun menyerupai kondisi nyata di lapangan.

#### **Dimensi Tangibles (Sarana dan Prasarana)**

Sekolah telah menyediakan fasilitas belajar yang memadai, seperti ruang kelas bersih, laboratorium sederhana, perpustakaan, dan sarana ibadah. Peningkatan sarana pendukung pendidikan ini mempermudah guru dalam menyampaikan materi serta mendukung kenyamanan peserta didik dalam belajar.

#### **Dimensi Reliability (Keandalan Layanan)**

Tenaga kependidikan dan guru di sekolah ini menunjukkan konsistensi dalam memberikan layanan pendidikan, termasuk penyampaian materi, administrasi akademik, serta monitoring perkembangan peserta didik. Informan menyatakan bahwa pelayanan sekolah selalu dijalankan sesuai jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan.

#### **Dimensi Responsiveness (Ketanggapan Layanan)**

Guru dan staf administrasi tanggap dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan peserta didik serta orang tua. Proses layanan, mulai dari pendaftaran hingga bimbingan akademik, dilakukan secara cepat dan efisien.

#### **Dimensi Assurance (Jaminan Kompetensi dan Kepercayaan)**

Kepala sekolah dan guru memiliki kompetensi yang baik dalam bidang akademik dan agama. Sikap profesional serta keteladanan guru menumbuhkan kepercayaan peserta didik dan orang tua terhadap kualitas pendidikan di sekolah.

#### **Dimensi Empathy (Kepedulian)**

Sekolah memberikan perhatian khusus pada kebutuhan peserta didik, termasuk bimbingan individu dan penguatan karakter. Guru berusaha memahami kondisi peserta didik secara personal sehingga layanan pendidikan bersifat humanis dan menyeluruh.

#### **Kendala yang Ditemui**

Meskipun mutu layanan relatif baik, beberapa kendala ditemukan, seperti keterbatasan fasilitas teknologi, variasi kemampuan guru dalam menerapkan pembelajaran berbasis digital, serta tuntutan orang tua yang tinggi terhadap kualitas layanan sekolah. Namun, hambatan ini tidak mengurangi efektivitas manajemen mutu secara keseluruhan.

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu layanan pendidikan di SMA Ilmu Al-Qur'an telah diterapkan secara menyeluruh melalui lima dimensi

SERVQUAL. Peningkatan sarana dan prasarana (*tangibles*) memberikan kontribusi signifikan terhadap kenyamanan dan efektivitas pembelajaran, sejalan dengan temuan penelitian Sari (2019) bahwa fasilitas yang baik mendukung kepuasan peserta didik.

Keandalan layanan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) tenaga pendidik serta staf administrasi menjadi faktor penting dalam menciptakan kepercayaan orang tua dan peserta didik terhadap kualitas sekolah. Hal ini sesuai dengan prinsip TQM yang menekankan konsistensi dan responsifitas layanan untuk mencapai kepuasan stakeholder.

Dimensi *assurance* menegaskan pentingnya kompetensi guru dan kepala sekolah dalam membangun keyakinan peserta didik. Penelitian Hidayati (2020) juga menunjukkan bahwa jaminan kualitas melalui kompetensi tenaga pendidik berpengaruh terhadap persepsi positif orang tua.

Aspek *empathy* memperlihatkan bahwa perhatian individual terhadap peserta didik dan penguatan karakter secara personal merupakan kunci keberhasilan layanan pendidikan yang humanis. Guru berperan aktif tidak hanya dalam penyampaian materi, tetapi juga dalam bimbingan moral dan spiritual, sejalan dengan tujuan pendidikan berbasis karakter.

Kendala yang muncul, seperti keterbatasan fasilitas teknologi dan variasi kemampuan guru, menunjukkan bahwa penerapan Service Quality masih memerlukan evaluasi berkelanjutan dan peningkatan kapasitas guru. Meskipun demikian, secara keseluruhan, implementasi manajemen mutu layanan pendidikan dengan metode SERVQUAL telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di SMA Ilmu Al-Qur'an, baik dari segi akademik maupun penguatan karakter peserta didik.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen mutu layanan pendidikan di SMA Ilmu Al-Qur'an Kecamatan Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir, telah diterapkan secara menyeluruh melalui lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penerapan manajemen mutu ini mencakup penyediaan fasilitas pendukung pembelajaran, konsistensi layanan guru dan tenaga kependidikan, ketanggapan terhadap kebutuhan peserta didik dan orang tua, kompetensi dan profesionalisme tenaga pendidik, serta perhatian individual terhadap peserta didik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi metode SERVQUAL secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan, baik dari segi akademik maupun penguatan karakter peserta didik. Kendala yang muncul, seperti keterbatasan fasilitas teknologi, variasi kemampuan guru dalam pembelajaran berbasis digital, dan tuntutan orang tua yang tinggi, perlu menjadi perhatian untuk perbaikan berkelanjutan. Secara keseluruhan, manajemen mutu layanan pendidikan berbasis SERVQUAL terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan di SMA Ilmu Al-Qur'an.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hidayati, N. (2020). Implementasi Service Quality dalam Peningkatan Mutu Layanan Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 12(3), 45–56.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahman, F. (2021). Penerapan Service Quality untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 67–79.
- Sari, L. (2019). Analisis Mutu Layanan Pendidikan dengan Pendekatan SERVQUAL di SMA. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 7(1), 23–35.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Manajemen Mutu dan Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mualifah, L., Warisno, A., Ansori, A., & Andari, A. A. (2022). Review of islamic education management research in schools. *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Islam Dan Multikulturalisme*, 4(3), 593–604.
- Wijaya, A. (2020). Implementasi Total Quality Management dalam Layanan Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8(1), 12–25.

