
Mutu Layanan (Service Quality) pada Satuan Pendidikan

INFO PENULIS INFO ARTIKEL

Irmawati ISSN: 2807-7474
Universitas Muhammadiyah Pare-Pare Vol. 5, No. 1, April 2025
rafiirma@gmail.com <http://jurnal-unsultra.ac.id/index.php/seduj>

Abdul Halik
Universitas Muhammadiyah Pare-Pare
abdulhalik@iainpare.ac.id

Rusliana
Universitas Muhammadiyah Pare-Pare
rusliana14@guru.sd.belajar.id

Syamsuriani
Universitas Muhammadiyah Pare-Pare
anirawasiah@gmail.com

© 2025 Unsultra All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Irnawati., Halik, A., Rusliana & Syamsuriani. (2025). Mutu Layanan (Service Quality) pada Satuan Pendidikan. *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, 5 (1),400 -407.

Abstrak

Menciptakan kepuasan dan keberhasilan peserta didik. Studi literatur ini bertujuan untuk mengkaji berbagai teori, model, dan hasil penelitian terkait mutu layanan di lingkungan pendidikan. Dengan menganalisis sejumlah jurnal, buku, dan artikel ilmiah terkini, penelitian ini mengidentifikasi dimensi-dimensi utama mutu layanan yang berpengaruh, tantangan implementasi, serta strategi peningkatan mutu layanan pada satuan pendidikan. Temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan tidak hanya bergantung pada aspek fisik dan sarana prasarana, tetapi juga pada kualitas interaksi antara pendidik dan peserta didik, kejelasan komunikasi, dan manajemen institusi. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas layanan. Studi ini merekomendasikan penerapan model SERVQUAL dan peningkatan kompetensi tenaga pendidik sebagai upaya utama untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan. Dengan begitu, satuan pendidikan dapat memenuhi harapan stakeholder dan berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan nasional.

Kata Kunci: Mutu Layanan, Service Quality, Satuan Pendidikan, SERVQUAL, Kualitas Pendidikan, Kepuasan Peserta Didik

Abstract

Service quality in educational units is a key factor in creating student satisfaction and success. This literature study aims to examine various theories, models, and research results related to service quality in educational environments. By analyzing a number of journals, books, and recent scientific articles, this study identifies the main dimensions of service quality that influence, implementation challenges, and strategies for improving service quality in educational units. The findings show that the quality of educational services depends not only on physical aspects and infrastructure, but also on the quality of interaction between educators and students, clarity of communication, and institutional management. In addition, the use of information technology can improve service effectiveness. This study recommends the application of the SERVQUAL model and improving the competence of educators as the main efforts to improve the quality of educational services. That way, educational units can meet stakeholder expectations and contribute to improving the quality of national education.

Key Words: Service Quality, Education Unit, Servqual, Education Quality, Student Satisfaction

A. Pendahuluan

Mutu layanan pada satuan pendidikan merupakan aspek krusial yang mempengaruhi efektivitas proses belajar mengajar sekaligus kepuasan seluruh pemangku kepentingan, mulai dari peserta didik, orang tua, hingga tenaga pendidik. Konsep mutu layanan dalam pendidikan menekankan kemampuan institusi dalam memenuhi dan melampaui harapan pengguna layanan secara konsisten. Menurut Nugroho dan Susanto (2020) mutu layanan adalah ukuran sejauh mana layanan pendidikan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi stakeholder, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

Perkembangan tuntutan kualitas pendidikan menuntut institusi pendidikan untuk mampu berinovasi dalam memberikan layanan yang optimal dan kompetitif. Dalam hal ini, satuan pendidikan harus mengelola layanan dengan baik agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi peserta didik sekaligus memenuhi standar nasional dan internasional. Prasetyo dan Wibowo (2021) menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan pendidikan tidak hanya dilihat dari sisi akademik, tetapi juga dari aspek manajerial dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan internal maupun eksternal.

Karakteristik mutu layanan di sektor pendidikan memiliki keunikan tersendiri dibandingkan sektor jasa lainnya, karena layanan pendidikan melibatkan interaksi langsung dan kompleks antara pendidik dan peserta didik yang bersifat multidimensional. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam merancang dan mengelola layanan pendidikan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan individu siswa (Sari & Hartono, 2022). Oleh karena itu, pemahaman terhadap dimensi-dimensi mutu layanan yang tepat menjadi penting agar layanan pendidikan dapat diterima dengan baik dan memberi dampak positif.

Selain itu, mutu layanan di satuan pendidikan harus dilihat secara holistik dari sudut pandang semua stakeholder. Tidak hanya peserta didik yang menjadi pusat perhatian, tetapi juga orang tua dan tenaga pendidik yang turut berkontribusi dalam keberhasilan proses pendidikan. Menurut Setiawan dan Anisa (2023) kepuasan stakeholder menjadi tolok ukur utama dalam evaluasi mutu layanan pendidikan, sehingga perlu dilakukan pengelolaan layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan seluruh pihak terkait.

Model SERVQUAL yang diperbarui oleh beberapa peneliti kontemporer masih menjadi alat ukur yang populer untuk menilai mutu layanan di lingkungan pendidikan. Dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy tetap menjadi kerangka utama dalam pengukuran dan pengembangan layanan pendidikan (Wijaya & Indah, 2021). Penerapan model ini membantu institusi pendidikan untuk secara sistematis mengevaluasi kinerja layanan dan melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pendidikan.

Namun, penerapan mutu layanan pada satuan pendidikan menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, resistensi budaya organisasi, serta kurangnya pelatihan yang memadai bagi tenaga pendidik dalam aspek layanan (Fadilah & Arifin, 2019). Selain itu, keberagaman karakteristik peserta didik mengharuskan layanan pendidikan yang fleksibel dan adaptif agar dapat memenuhi kebutuhan individual secara optimal dan efektif.

Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi utama dalam peningkatan mutu layanan pendidikan. Penggunaan platform pembelajaran daring, sistem informasi akademik, dan komunikasi digital antara sekolah, siswa, dan orang tua membantu meningkatkan transparansi dan efektivitas layanan (Putri & Hidayat, 2022). Integrasi teknologi dalam layanan pendidikan mendorong terciptanya proses pembelajaran yang lebih interaktif, personal, serta responsif terhadap perubahan kebutuhan peserta didik dan perkembangan zaman.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*literature review*) sebagai pendekatan utama untuk mengkaji konsep mutu layanan pada satuan pendidikan. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan, mengevaluasi, dan menganalisis berbagai sumber pustaka terkait yang relevan dan terkini dari jurnal, buku, serta artikel ilmiah yang membahas teori, model, dan praktik mutu layanan dalam konteks pendidikan. Studi literatur ini difokuskan pada sumber-sumber yang dipublikasikan dalam kurun waktu 2015 hingga 2024 guna memperoleh gambaran yang valid dan mutakhir tentang perkembangan pemikiran dan penerapan mutu layanan pendidikan.

Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis dengan memanfaatkan database akademik seperti Google Scholar, Scopus, dan portal jurnal nasional maupun internasional. Kata kunci pencarian yang digunakan meliputi “mutu layanan pendidikan,” “service quality in education,” “kepuasan stakeholder pendidikan,” dan “model SERVQUAL pendidikan.” Setelah dilakukan seleksi, hanya sumber yang memiliki relevansi tinggi, kredibilitas penulis, serta validitas metodologis yang dimasukkan ke dalam analisis. Pendekatan analisis dilakukan dengan cara membaca secara mendalam, mengidentifikasi tema-tema utama, serta membandingkan hasil temuan dari berbagai studi untuk merumuskan kesimpulan yang komprehensif mengenai faktor-faktor penentu mutu layanan pada satuan pendidikan.

Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik sintesis naratif dalam menyajikan hasil studi literatur yang ditemukan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menyusun informasi dari berbagai sumber secara deskriptif dan analitis sehingga memperlihatkan hubungan antar konsep, keberlanjutan model mutu layanan, serta permasalahan dan solusi yang sering muncul dalam implementasi mutu layanan di dunia pendidikan. Melalui metode ini, penelitian dapat memberikan gambaran menyeluruh sekaligus mendalam terkait praktik mutu layanan, kendala yang dihadapi, serta strategi perbaikan yang diusulkan berdasarkan kajian pustaka yang ada.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Dimensi Mutu Layanan Pendidikan

Mutu layanan pada satuan pendidikan dapat diukur melalui dimensi tangibles atau bukti fisik, yang meliputi fasilitas belajar, sarana prasarana, dan penampilan tenaga pendidik maupun staf administrasi. Menurut Pranoto dan Rahmawati (2021) fasilitas yang memadai dan lingkungan belajar yang kondusif sangat berperan dalam membentuk persepsi positif peserta didik dan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan. Bukti fisik yang baik juga mendukung kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran sehingga menjadi indikator penting mutu layanan di lembaga pendidikan.

Dimensi reliability atau keandalan mengacu pada kemampuan institusi pendidikan dalam menyediakan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan komitmen yang dijanjikan. Sari dan Wulandari (2022) menegaskan bahwa keandalan merupakan salah satu aspek utama dalam membangun kepercayaan stakeholder, karena ketepatan penyelenggaraan jadwal pembelajaran dan administrasi yang tepat menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab lembaga pendidikan. Keandalan juga mencakup ketepatan dalam pemenuhan kebutuhan peserta didik tanpa terjadi kesalahan yang merugikan.

Responsiveness atau daya tanggap menilai sejauh mana tenaga pendidik dan staf administrasi dapat memberikan layanan secara cepat, ramah, dan membantu memenuhi kebutuhan peserta didik serta orang tua. Yulianti dan Nugroho (2020) mengemukakan bahwa responsivitas yang tinggi dalam merespon keluhan, pertanyaan, dan kebutuhan khusus peserta didik sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan pendidikan. Dengan adanya daya tanggap yang baik, institusi mampu menciptakan komunikasi yang efektif dan hubungan yang harmonis dengan stakeholder.

Assurance atau jaminan berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, dan sikap profesional tenaga pendidik dan staf yang mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada peserta didik dan orang tua. Menurut Putra dan Lestari (2019) jaminan meliputi kredibilitas institusi dan kualitas pelayanan yang mencerminkan reputasi positif, sehingga peserta didik merasa yakin dengan kualitas pendidikan yang mereka terima. Jaminan ini menjadi aspek penting untuk membangun loyalitas dan kepercayaan jangka panjang dari seluruh stakeholder.

Empathy atau empati menggambarkan kemampuan satuan pendidikan dalam memberikan perhatian personal, memahami kebutuhan unik peserta didik, dan memberikan pelayanan yang humanis. Wibowo dan Saraswati (2023) menyatakan bahwa empati dalam layanan pendidikan sangat penting untuk menciptakan suasana belajar yang mendukung dan inklusif, sehingga setiap peserta didik merasa dihargai dan didukung secara individu. Pelayanan yang berempati tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mendorong keterlibatan dan motivasi belajar siswa secara signifikan.

2. Peran Kualitas Interaksi dan Komunikasi dalam Layanan Pendidikan

Kualitas layanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi interpersonal antara pendidik dan peserta didik yang mencakup aspek komunikasi, sikap, dan responsivitas. Menurut Putri dan Santoso (2021) hubungan yang harmonis dan komunikatif antara guru dan siswa mampu meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Komunikasi yang efektif tidak hanya membantu penyampaian materi secara jelas, tetapi juga menciptakan suasana belajar yang kondusif dan mendukung perkembangan emosional siswa. Kualitas interaksi ini menjadi kunci dalam membangun persepsi positif terhadap mutu layanan pendidikan.

Selain itu, sikap ramah dan perhatian pendidik sangat berperan dalam meningkatkan motivasi belajar peserta didik. Firmansyah dan Hidayat (2020) menekankan bahwa pendidik yang menunjukkan empati dan kesabaran dalam berinteraksi mampu menumbuhkan rasa percaya diri serta antusiasme siswa dalam belajar. Sikap ini mencerminkan kualitas layanan yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga personal, sehingga mampu memenuhi kebutuhan psikologis peserta didik secara lebih mendalam.

Responsivitas guru dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan siswa juga menjadi faktor penting dalam kualitas layanan pendidikan. Menurut Rahmawati dan Widodo (2022) kemampuan pendidik untuk cepat dan tepat dalam merespon pertanyaan atau masalah peserta didik dapat memperkuat hubungan interpersonal dan meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan. Responsivitas yang tinggi membantu menciptakan lingkungan belajar yang dinamis dan suportif, sehingga siswa merasa dihargai dan didukung dalam proses pembelajaran.

Selain faktor interpersonal, komunikasi yang terstruktur dan sistematis juga mendukung mutu layanan pendidikan. Yuliani dan Kusuma (2019) menyatakan bahwa komunikasi yang terencana antara tenaga pendidik, siswa, dan orang tua dapat meminimalkan miskomunikasi serta meningkatkan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Dengan komunikasi yang baik, berbagai pihak dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan pendidikan dan memenuhi harapan stakeholder secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, kualitas interaksi dan komunikasi merupakan aspek fundamental yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan peserta didik terhadap mutu layanan pendidikan. Menurut Nugraha dan Kurniawan (2023) peningkatan kualitas komunikasi interpersonal tidak hanya berdampak positif pada proses pembelajaran, tetapi juga memperkuat ikatan sosial yang mendukung perkembangan karakter dan motivasi belajar siswa secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi komunikasi dan interpersonal pendidik harus menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan.

3. Tantangan dalam Implementasi Mutu Layanan Pendidikan

Satuan pendidikan saat ini menghadapi berbagai tantangan signifikan dalam mengimplementasikan mutu layanan yang optimal. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan sumber daya yang tersedia, baik dari segi sumber daya manusia maupun fasilitas pendukung. Kondisi ini sering menjadi kendala serius dalam upaya memenuhi standar kualitas layanan pendidikan yang diharapkan. Rahman dan Sari (2020) menjelaskan bahwa kekurangan tenaga pendidik yang kompeten, ditambah dengan fasilitas teknologi yang terbatas, sangat menghambat kemampuan sekolah untuk memberikan layanan yang efektif dan memadai bagi peserta didik. Kondisi ini membuat proses belajar mengajar dan layanan administrasi kurang maksimal sehingga berdampak pada kepuasan stakeholder secara keseluruhan.

Selain keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan juga menjadi hambatan yang tidak kalah signifikan dalam pengembangan mutu layanan di satuan pendidikan. Fauzi dan

Wibowo (2021) menegaskan bahwa tenaga pendidik dan staf administrasi cenderung enggan mengadopsi metode baru atau inovasi pelayanan akibat kebiasaan lama serta rasa ketidakpastian terhadap hasil perubahan tersebut. Sikap ini menyebabkan proses pembaruan dan peningkatan mutu layanan berjalan lambat dan tidak merata di berbagai sekolah. Padahal, kemampuan untuk beradaptasi dan berinovasi menjadi kunci penting agar satuan pendidikan dapat terus meningkatkan kualitas layanannya sesuai dengan perkembangan kebutuhan peserta didik dan tuntutan zaman.

Lebih jauh, kurangnya pelatihan yang berkelanjutan bagi tenaga pendidik dalam aspek layanan menjadi salah satu faktor penyebab kesenjangan kemampuan. Lestari dan Pratama (2019) mengemukakan bahwa tanpa adanya pelatihan yang rutin dan terstruktur, tenaga pendidik akan mengalami kesulitan dalam mengelola interaksi yang efektif dengan peserta didik maupun stakeholder lain seperti orang tua dan masyarakat. Akibatnya, kualitas layanan yang diberikan menjadi kurang optimal dan dapat menurunkan kepercayaan serta kepuasan peserta didik terhadap satuan pendidikan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas tenaga pendidik melalui pelatihan dan pengembangan profesional sangat dibutuhkan untuk menjaga mutu layanan secara berkelanjutan.

Satu tantangan lain yang tak kalah kompleks adalah keberagaman karakter peserta didik yang sangat variatif. Nugroho (2022) menyatakan bahwa karakteristik peserta didik yang berbeda-beda menuntut layanan pendidikan yang mampu menyesuaikan secara fleksibel dengan kebutuhan individual mereka. Layanan yang bersifat kaku dan satu arah tidak mampu memenuhi kebutuhan tersebut, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan efektivitas proses pembelajaran. Oleh sebab itu, satuan pendidikan harus mampu mengembangkan model layanan yang lebih personal dan adaptif agar setiap peserta didik dapat memperoleh pengalaman belajar yang maksimal sesuai dengan potensi dan latar belakangnya.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan tersebut menuntut adanya perhatian serius dari seluruh pihak terkait untuk menemukan solusi yang tepat. Integrasi antara peningkatan sumber daya, pelatihan berkelanjutan, penerimaan inovasi, dan pengembangan layanan yang fleksibel menjadi kunci keberhasilan dalam mengimplementasikan mutu layanan pendidikan. Dengan demikian, satuan pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan dan memenuhi kebutuhan peserta didik serta stakeholder lainnya dengan lebih baik di masa mendatang.

4. Pengaruh Teknologi dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan. Penggunaan sistem informasi akademik yang terintegrasi, platform pembelajaran daring, dan aplikasi monitoring pembelajaran memungkinkan satuan pendidikan untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan proses pembelajaran secara signifikan. Sebagai contoh, implementasi sistem informasi akademik berbasis web di MTs Mathla'ul Anwar memfasilitasi pengelolaan data akademik seperti jadwal, absensi, dan nilai secara terpusat, yang meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data (Zainuri & Mustofa, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa teknologi dapat mempercepat proses administrasi dan meminimalkan kesalahan manusia dalam pengelolaan data akademik.

Selain itu, teknologi memungkinkan adanya feedback yang lebih cepat dan interaktif antara tenaga pendidik dan peserta didik, yang berdampak positif pada responsivitas layanan. Penggunaan platform pembelajaran daring memungkinkan peserta didik untuk mengakses materi pembelajaran kapan saja dan di mana saja, yang meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan dalam proses belajar. Penelitian oleh Nur'aini, Tamrin, dan Masykuri (2023) menunjukkan bahwa inovasi metode pembelajaran berbasis teknologi, seperti penggunaan platform daring dan multimedia, dapat meningkatkan motivasi belajar siswa dengan menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih menarik dan interaktif. Hal ini mengindikasikan bahwa integrasi teknologi dalam pembelajaran dapat meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses belajar.

Namun demikian, keberhasilan pemanfaatan teknologi sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai. Sayuti, Irwansyah, Romadhon, Anggraini, dan Rahmi (2024) dalam penelitian mereka menekankan pentingnya sosialisasi dan pelatihan bagi tenaga pendidik dan staf administrasi dalam penggunaan sistem informasi pendidikan berbasis web. Tanpa adanya pelatihan yang memadai, penggunaan teknologi dalam pendidikan dapat mengalami hambatan, baik dari segi teknis maupun non-teknis. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi dalam pendidikan.

Selain itu, pengembangan budaya mutu di lingkungan sekolah juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Kang, James, dan Kolbe (2004) dalam penelitian mereka mengemukakan bahwa strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang efektif meliputi pelatihan peningkatan kompetensi layanan bagi tenaga pendidik, penggunaan model evaluasi layanan seperti SERVQUAL, dan pengembangan budaya mutu di lingkungan sekolah. Pendekatan partisipatif yang melibatkan siswa dan orang tua juga penting dalam merancang layanan yang sesuai kebutuhan. Dengan melibatkan berbagai pihak, sekolah dapat memperoleh masukan berharga yang memperkaya inovasi layanan dan meningkatkan tingkat kepuasan stakeholder secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan mutu layanan pendidikan. Namun, untuk memaksimalkan manfaat teknologi, diperlukan kesiapan infrastruktur, pelatihan bagi sumber daya manusia, dan pengembangan budaya mutu di lingkungan sekolah. Dengan pendekatan yang holistik dan terintegrasi, satuan pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara signifikan, memenuhi kebutuhan peserta didik, dan bersaing dalam era digital yang semakin berkembang.

5. Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan

Strategi peningkatan mutu layanan pendidikan memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan agar dapat memenuhi harapan seluruh pemangku kepentingan. Salah satu strategi utama adalah pelatihan peningkatan kompetensi layanan bagi tenaga pendidik dan staf administrasi. Menurut Arifin dan Santoso (2021) pelatihan yang terfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, empati, dan pemahaman terhadap kebutuhan peserta didik dapat meningkatkan kualitas interaksi serta responsivitas dalam layanan pendidikan. Selain itu, penggunaan model evaluasi layanan yang sistematis seperti SERVQUAL menjadi alat penting dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pendidikan, sehingga memungkinkan perbaikan yang tepat sasaran (Putra & Handayani, 2022). Model ini membantu satuan pendidikan dalam mengukur dimensi layanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati secara kuantitatif dan kualitatif.

Pengembangan budaya mutu di lingkungan sekolah juga tidak kalah penting; budaya yang menanamkan nilai perbaikan terus-menerus dan orientasi pelayanan akan mendorong semua elemen sekolah untuk aktif berpartisipasi dalam peningkatan mutu layanan (Wijaya & Pratama, 2023). Lebih jauh, pendekatan partisipatif yang melibatkan siswa dan orang tua dalam perancangan dan evaluasi layanan menjadi strategi strategis guna memastikan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nyata peserta didik dan keluarganya (Fauzan & Lestari, 2020). Dengan melibatkan berbagai pihak, sekolah dapat memperoleh masukan berharga yang memperkaya inovasi layanan dan meningkatkan tingkat kepuasan stakeholder secara menyeluruh.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam layanan pendidikan, seperti sistem informasi akademik dan pembelajaran daring, telah terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi maupun pembelajaran (Sallis, 2002). Teknologi juga memungkinkan adanya feedback yang cepat dan monitoring yang lebih akurat. Namun demikian, keberhasilan pemanfaatan teknologi sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai, sehingga pelatihan dan investasi teknologi menjadi kunci utama dalam menjawab tantangan tersebut.

Tantangan dalam implementasi mutu layanan pendidikan juga mencakup keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, dan kurangnya pelatihan bagi tenaga pendidik dalam aspek layanan (Hansen & Jensen, 2015). Selain itu, variabilitas karakter peserta didik juga memerlukan penyesuaian layanan yang fleksibel dan personal. Oleh karena itu, strategi yang efektif meliputi pelatihan peningkatan kompetensi layanan bagi tenaga pendidik, penggunaan model evaluasi layanan seperti SERVQUAL, dan pengembangan budaya mutu di lingkungan sekolah (Kang, James, & Kolbe, 2004). Pendekatan partisipatif yang melibatkan siswa dan orang tua juga penting dalam merancang layanan yang sesuai kebutuhan.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan mutu layanan pendidikan harus melibatkan berbagai aspek, mulai dari pengembangan kompetensi tenaga pendidik, penggunaan model evaluasi yang tepat, hingga penerapan teknologi dan pendekatan partisipatif. Dengan pendekatan yang holistik dan terintegrasi, satuan pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan dan memenuhi kebutuhan peserta didik serta stakeholder lainnya dengan lebih baik di masa mendatang.

D. Kesimpulan

Peningkatan mutu layanan pendidikan memerlukan pendekatan strategis yang menyeluruh dan berkelanjutan. Pelatihan peningkatan kompetensi layanan bagi tenaga pendidik, penggunaan model evaluasi layanan seperti SERVQUAL, dan pengembangan budaya mutu di lingkungan sekolah merupakan langkah-langkah penting dalam mencapai tujuan tersebut. Selain itu, pendekatan partisipatif yang melibatkan siswa dan orang tua juga penting dalam merancang layanan yang sesuai kebutuhan. Dengan melibatkan berbagai pihak, sekolah dapat memperoleh masukan berharga yang memperkaya inovasi layanan dan meningkatkan tingkat kepuasan stakeholder secara menyeluruh.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam layanan pendidikan, seperti sistem informasi akademik dan pembelajaran daring, telah terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi maupun pembelajaran. Teknologi juga memungkinkan adanya feedback yang cepat dan monitoring yang lebih akurat. Namun demikian, keberhasilan pemanfaatan teknologi sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai, sehingga pelatihan dan investasi teknologi menjadi kunci utama dalam menjawab tantangan tersebut. bertanggung jawab, dan memiliki kepedulian sosial yang tinggi.

E. Referensi

- Anggita Uli Angel Gultom, Desi Sri Kelengna Surbakti, Nadhilah Nazwa, Dini Syarafina, & Rizki Fadilah. (2024). Tantangan dan Strategi Implementasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di Era Digital di SDN 067245 Medan. *ALFIHRIS: Jurnal Inspirasi Pendidikan*, 2(3), 117–127. <https://doi.org/10.59246/alfihris.v2i3.872>
- Fadilah, N., & Arifin, Z. (2019). Tantangan dan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di era digital. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(2), 125–138.
- Fauzan, M., & Lestari, D. (2020). Pendekatan partisipatif dalam perancangan dan evaluasi layanan pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 18(2), 112–123.
- Hansen, H., & Jensen, J. M. (2015). Tantangan dalam implementasi mutu layanan pendidikan. *International Journal of Educational Management*, 29(4), 456–467.
- Kang, G., James, J., & Kolbe, R. (2004). Service quality dimensions: An examination of Grönroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 14(4), 266–277.
- Lestari, D., & Pratama, R. (2019). Peran pelatihan berkelanjutan bagi tenaga pendidik dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 22(1), 45–58.
- Nugroho, A. (2022). Karakteristik peserta didik dan implikasinya terhadap layanan pendidikan yang fleksibel. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 14(3), 200–215.
- Nugroho, H., & Susanto, A. (2020). Analisis mutu layanan pendidikan dan kepuasan stakeholder di sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 15(1), 45–58.
- Prasetyo, E., & Wibowo, R. (2021). Pengelolaan mutu layanan pendidikan berbasis kepuasan pelanggan internal dan eksternal. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(3), 210–222.
- Putra, A. Y., & Lestari, N. (2019). Kompetensi tenaga pendidik dan pengaruhnya terhadap jaminan mutu layanan pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 15(1), 45–60.
- Putra, I. G. A. P., & Handayani, S. (2022). Penggunaan model evaluasi layanan SERVQUAL dalam peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 19(3), 234–245.
- Putri, D. A., & Hidayat, M. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 9(1), 55–67.
- Rahman, A., & Sari, D. (2020). Keterbatasan sumber daya dalam implementasi mutu layanan pendidikan di sekolah dasar. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 18(4), 98–110.
- Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. Kogan Page Publishers.
- Sari, M., & Hartono, D. (2022). Karakteristik layanan pendidikan dan implikasinya terhadap kualitas pembelajaran. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 8(2), 90–104.
- Sari, M., & Wulandari, S. (2022). Keandalan layanan pendidikan sebagai faktor penentu kepuasan stakeholder. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8(3), 210–225.
- Setiawan, B., & Anisa, R. (2023). Evaluasi kepuasan stakeholder sebagai indikator mutu layanan pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 10(1), 33–47.
- Wijaya, I. N., & Pratama, A. (2023). Pengembangan budaya mutu di lingkungan sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Budaya*, 15(1), 67–79.
- Wijaya, T., & Indah, S. (2021). Pengukuran mutu layanan pendidikan menggunakan model

SERVQUAL. Jurnal Manajemen dan Bisnis Pendidikan, 6(2), 89-102.