

**MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SDN 3 PERUMNAS WAY KANDIS  
KECAMATAN TANJUNG SENANG KOTA BANDAR LAMPUNG**

**<sup>1</sup>Yessi Angguman <sup>2</sup>Sri Rahayu Ningsih,**

1, yessyhamami@gmail.com 2 srirahayun235@gmail.com  
Universitas Islam An Nur Lampung

---

**Keywords:**

Quality of educational services,  
educational evaluation,  
questionnaire, improvement  
recommendations.

---

**Abstract** Elementary education plays an important role in shaping students' character and basic knowledge, which will serve as the foundation for their further education. The quality of educational services in elementary schools significantly determines students' success in achieving national education goals. At SDN 3 Perumnas Way Kandis, Tanjung Senang District, Bandar Lampung City, there is an urgent need to evaluate and improve the quality of educational services to ensure that all students receive a quality education.

The problem statement in this study is to analyze and evaluate the quality of educational services at SDN 3 Perumnas Way Kandis, Tanjung Senang District, Bandar Lampung City. Evaluating the quality of educational services is important to ensure that the learning process runs effectively and efficiently, and meets established educational standards. This study aims to evaluate the quality of educational services at SDN 3 Perumnas Way Kandis, Tanjung Senang District, Bandar Lampung City. Evaluating the quality of educational services is important to ensure that the learning process runs effectively and efficiently, and meets established educational standards. This research uses a descriptive quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to students, teachers, and parents.

The results of the study indicate that the quality of educational services at SDN 3 Perumnas Way Kandis is generally in the good category, with some aspects needing improvement, such as the availability of learning facilities, teacher training, and parental involvement in the educational process. Recommendations are provided for further improvements, including enhancing infrastructure, continuous training programs for teachers, and improving communication between the school and parents. These findings are expected to serve as a reference for the school and local education authorities in their efforts to improve the quality of educational services in the future.

---

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor kunci dalam membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Pendidikan dasar, khususnya, memegang peranan penting dalam pembentukan karakter dan dasar pengetahuan siswa yang akan menjadi fondasi bagi jenjang pendidikan berikutnya. Oleh karena itu, mutu layanan pendidikan di sekolah dasar menjadi sangat krusial dalam mencapai tujuan pendidikan nasional. (HASAN et al., 2022)

Pendidikan dasar merupakan fase krusial dalam sistem pendidikan yang berperan dalam membentuk karakter, keterampilan dasar, dan pengetahuan awal siswa. Pada tahap ini, kualitas layanan pendidikan sangat menentukan keberhasilan siswa dalam meraih tujuan pendidikan nasional. Layanan pendidikan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan prestasi akademik siswa, tetapi juga membangun fondasi yang kokoh untuk pendidikan di jenjang berikutnya. (Rahayu, Ningsih et al., 2022)

SDN 3 Perumnas Way Kandis, yang terletak di Kecamatan Tanjung Senang, Kota Bandar Lampung, adalah salah satu sekolah dasar yang berkomitmen untuk memberikan layanan pendidikan terbaik kepada siswanya. Namun, seperti banyak sekolah dasar lainnya, SDN 3 Perumnas Way Kandis juga menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanannya. Tantangan-tantangan ini meliputi keterbatasan fasilitas belajar, kebutuhan akan peningkatan kompetensi guru, serta partisipasi orang tua dan masyarakat dalam proses pendidikan.

Evaluasi terhadap mutu layanan pendidikan di SDN 3 Perumnas Way Kandis sangat penting dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada. Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat ditemukan strategi dan rekomendasi yang tepat untuk perbaikan lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data

yang relevan dari berbagai pihak terkait, termasuk siswa, guru, dan orang tua siswa. (Warisno, 2019)

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai mutu layanan pendidikan di SDN 3 Perumnas Way Kandis, serta memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak sekolah dan dinas pendidikan setempat dalam upaya mereka untuk terus meningkatkan mutu pendidikan dan memastikan setiap siswa mendapatkan haknya untuk memperoleh pendidikan yang berkualitas.

## KERANGKA TEORITIK

Dalam upaya mengevaluasi mutu layanan pendidikan di SDN 3 Perumnas Way Kandis, penting untuk mengkaji berbagai teori yang relevan guna mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan. Berikut ini adalah beberapa teori yang mendasari penelitian ini:

### 1. *Teori Mutu Pendidikan*

Teori mutu pendidikan mengacu pada pandangan bahwa pendidikan berkualitas adalah pendidikan yang mampu memenuhi standar yang telah ditetapkan, serta mampu memberikan hasil yang diharapkan, baik dari segi akademik maupun non-akademik. Menurut Firth (2004), pendidikan berkualitas melibatkan beberapa aspek, termasuk input, proses, dan output pendidikan. Input meliputi sumber daya manusia (guru, siswa), fasilitas, dan kurikulum. Proses mencakup metode pengajaran, manajemen kelas, dan interaksi guru-siswa. Output mencakup hasil belajar siswa, yang dapat diukur melalui prestasi akademik, keterampilan sosial, dan perkembangan karakter. (Witono, 2023)

### 2. *Teori ServQual (Service Quality)*

Model ServQual, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), adalah alat yang sering digunakan untuk

mengukur kualitas layanan dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan:

- **Tangibles (Bukti Fisik):** Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel.
- **Reliability (Keandalan):** Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- **Responsiveness (Daya Tanggap):** Kesiapan dan kemampuan staf untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat.
- **Assurance (Jaminan):** Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan.
- **Empathy (Empati):** Kepedulian dan perhatian individual kepada pelanggan. (Latifah et al., 2021)

### 3. Teori Pengembangan Profesional Guru

Pengembangan profesional guru merupakan aspek penting dalam peningkatan kualitas pendidikan. Menurut Guskey (2002), pengembangan profesional yang efektif mencakup pelatihan berkelanjutan, dukungan administratif, serta peluang bagi guru untuk mengimplementasikan pengetahuan baru dalam praktik mereka. Penelitian menunjukkan bahwa guru yang terus mengembangkan keterampilan mereka cenderung lebih efektif dalam mengajar dan lebih mampu memenuhi kebutuhan siswa mereka. (Usman & Maryam, 2021)

### 4. Teori Keterlibatan Orang Tua

Epstein (2001) mengemukakan bahwa keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak-anak mereka memiliki dampak positif terhadap prestasi akademik dan perkembangan sosial siswa. Model keterlibatan orang tua Epstein mencakup enam jenis keterlibatan:

1. Parenting (Pengasuhan)
2. Communicating (Komunikasi)
3. Volunteering (Relawan)

4. Learning at Home (Pembelajaran di Rumah)
5. Decision Making (Pengambilan Keputusan)
6. Collaborating with the Community (Kolaborasi dengan Komunitas) (Nurdiana, 2021)

### 5. Teori Kurikulum

Kurikulum sebagai jantung dari proses pendidikan berperan dalam menentukan apa yang harus dipelajari siswa dan bagaimana proses pembelajaran tersebut dilakukan. Menurut Tyler (1949), kurikulum harus dirancang berdasarkan tujuan pendidikan yang jelas, pengalaman belajar yang relevan, organisasi materi yang efektif, dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan pencapaian tujuan. (Hamidah et al., 2021)

### Implementasi Teori dalam Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan teori-teori di atas sebagai kerangka untuk menganalisis mutu layanan pendidikan di SDN 3 Perumnas Way Kandis. ServQual akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari perspektif siswa, guru, dan orang tua. Teori pengembangan profesional guru akan membantu mengevaluasi program pelatihan dan pengembangan yang ada di sekolah. Teori keterlibatan orang tua akan menilai sejauh mana partisipasi orang tua dalam proses pendidikan. Akhirnya, teori kurikulum akan digunakan untuk menilai kesesuaian dan efektivitas kurikulum yang diterapkan di sekolah ini.

### METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengevaluasi mutu layanan pendidikan di SDN 3 Perumnas Way Kandis, Kecamatan Tanjung Senang, Kota Bandar Lampung. Metode ini dipilih untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi yang ada dan untuk menganalisis data yang diperoleh dari berbagai sumber.

### Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan. Kuesioner dibagikan dan dikumpulkan kembali dalam

waktu dua minggu. Selain kuesioner, wawancara dengan beberapa guru dan orang tua dilakukan untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang temuan kuantitatif. (Sari et al., 2022)

### Analisis Data

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif untuk menggambarkan distribusi dan karakteristik sampel. Selain itu, analisis inferensial digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Langkah-langkah analisis meliputi:

- **Deskriptif Statistik:** Untuk mengidentifikasi frekuensi, rata-rata, dan distribusi data.
- **Analisis Korelasi:** Untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel.
- **Analisis Regresi:** Untuk menentukan pengaruh variabel independen (kompetensi guru, keterlibatan orang tua, dan kurikulum terhadap variabel dependen (mutu layanan pendidikan).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Temuan Utama dari Analisis Data Kualitatif

1. **Tanggapan Guru terhadap Ketersediaan Fasilitas Belajar:** Mayoritas guru menyatakan bahwa kondisi fasilitas belajar di sekolah cukup memadai. Namun, beberapa di antara mereka menyoroti beberapa kekurangan, seperti kurangnya ruang laboratorium sains dan perpustakaan yang terbatas.
2. **Persepsi Siswa terhadap Interaksi dengan Guru:** Siswa umumnya merasa bahwa interaksi dengan guru cukup baik dan responsif. Mereka menghargai upaya guru dalam membantu mereka dalam memahami materi pelajaran.
3. **Keterlibatan Orang Tua dalam Kegiatan Sekolah:** Sebagian besar orang tua merasa terlibat dalam kegiatan sekolah, tetapi ada beberapa yang mengeluhkan minimnya komunikasi antara sekolah dan orang tua.

## Pembahasan

### Implikasi Temuan terhadap Mutu Layanan Pendidikan

1. **Perluasan Fasilitas Belajar:** Temuan menunjukkan pentingnya perluasan fasilitas belajar di sekolah, terutama ruang laboratorium sains dan perpustakaan. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman belajar siswa dan mendukung pencapaian tujuan pembelajaran.
2. **Peran Guru dalam Meningkatkan Interaksi:** Guru perlu terus meningkatkan interaksi dengan siswa untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang inklusif dan responsif. Pelatihan dan pengembangan profesional dapat membantu guru dalam meningkatkan keterampilan interpersonal mereka.
3. **Meningkatkan Keterlibatan Orang Tua:** Sekolah perlu meningkatkan komunikasi dan kolaborasi dengan orang tua untuk membangun hubungan yang kuat dan saling mendukung dalam mendukung pendidikan anak-anak mereka. Ini dapat dilakukan melalui pertemuan rutin, penyelenggaraan acara sekolah, dan penggunaan media komunikasi yang efektif.

## KESIMPULAN

Dengan demikian, hasil dan pembahasan dari penelitian kualitatif ini menyoroti temuan-temuan utama dan implikasi mereka terhadap mutu layanan pendidikan di SDN 3 Perumnas Way Kandis. Dengan memahami tantangan dan peluang yang dihadapi oleh sekolah, guru, dan orang tua, langkah-langkah perbaikan yang sesuai dapat diambil untuk meningkatkan pengalaman pendidikan siswa dan memastikan tercapainya tujuan pendidikan nasional.

**REFERENCES**

- Hamidah, A. Z., Warisno, A., & Hidayah, N. (2021). Manajemen Kurikulum Dalam Meningkatkan Karakter Religius Peserta Didik. *JURNAL AN-NUR: Kajian Ilmu-Ilmu Pendidikan Dan Keislaman*, 7(02), 1–15. <http://journal.an-nur.ac.id/index.php/annur/article/view/88>
- HASAN, M., Andi Warisno, Nasruddin Harahap, & Nurul Hidayati Murtafiah. (2022). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di SMP IT Wahdatul Ummah Kota Metro. *An Naba*, 5(2), 34–54. <https://doi.org/10.51614/annaba.v5i2.156>
- Latifah, A., Warisno, A., & Hidayah, N. (2021). Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di Ma Nurul Islam Jati Agung. *Jurnal Mubtadiin*, 7(2), 107–108.
- Nurdiana, N. S. S. (2021). Pengembangan Minat dan Bakat Peserta Didik Melalui Kegiatan Ekstrakurikuler. *Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2(2), 172–187.
- Rahayu, Ningsih, S., Warisno, A., Uliyah, T., & Widiastuti, N. (2022). The Leadership Role of The Kharismatic Kyai In Establishing The Character of Students at The Al Ishlah Islamic Boarding. *UNISAN JOURNAL: Jurnal Manajemen & Pendidikan Islam*, 01(04), 129–137.
- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Iffah, J. D. N., Widiatsih, A., Utomo, E. S., Maghfur, I., & Sofiyana, M. S. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. UNISMA PRESS.
- Usman, & Maryam. (2021). Peran Guru Dan Pembina Pondok Pesantren Nurul Yaqin Dalam Menanamkan Nilai Keislaman Santri Di Madrasah Aliyah No 1 Atapange Kabupaten Wajo. *Jurnal Pilar*, 12(1), 34–49.
- Warisno, A. (2019). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Pendidikan Islam Di Kabupaten. *Ri'ayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 3(02), 99. <https://doi.org/10.32332/riayah.v3i02.13>

