



MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 1 LABUHAN MARINGGAI KECAMATAN LABUHAN MARINGGAI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Setyastutik¹ Riyuzen Praja Tuala² Mujiyatun³

^{1,2,3} Universitas Islam An Nur Lampung, Lampung, Indonesia,

Email: setyastutik5@gmail.com

Abstract

This study aims to describe the quality of educational services at SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai, Labuhan Maringgai District, East Lampung Regency. The research employed a descriptive qualitative method using observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The study focused on four main aspects of educational service quality: input, process, output, and user satisfaction. The results indicate that in terms of input, the availability of educators is quantitatively sufficient, yet there is a need for continuous professional development. Facilities and infrastructure are generally adequate, but vocational practice equipment remains limited. Regarding the process, teaching and learning activities are conducted according to the curriculum, but innovative learning approaches are not yet optimally implemented. Supervision activities are still administrative in nature and lack reflective development. In the output aspect, the graduation rate is high, but the absorption of graduates into the workforce is low and often mismatched with their field of study. Meanwhile, in terms of user satisfaction, students and parents are fairly satisfied, though they expect improvements in information services, character development, and students' work readiness. This study concludes that the educational service quality at SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai is fairly good but requires strengthening in several strategic areas to achieve optimal service quality.

Keywords: *education quality, educational service, vocational school*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai Kecamatan Labuhan Maringgai Kabupaten Lampung Timur. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian diarahkan pada empat aspek utama mutu layanan pendidikan, yaitu input, proses, output, dan kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek input, ketersediaan tenaga pendidik sudah mencukupi secara kuantitas, namun perlu peningkatan kualitas melalui pelatihan berkelanjutan. Sarana dan prasarana sebagian sudah memadai, tetapi fasilitas praktik kejuruan masih terbatas. Dalam aspek proses, kegiatan pembelajaran berjalan sesuai kurikulum, tetapi pendekatan pembelajaran inovatif belum optimal diterapkan. Kegiatan supervisi masih bersifat

administratif dan belum mendorong refleksi mendalam. Dari sisi output, tingkat kelulusan cukup tinggi, namun daya serap lulusan ke dunia kerja masih rendah dan belum sesuai dengan bidang keahlian. Sementara itu, dari sisi kepuasan pengguna layanan, siswa dan orang tua merasa cukup puas, namun berharap adanya peningkatan pada aspek layanan informasi, pembinaan karakter, dan kesiapan kerja siswa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai tergolong cukup baik, namun perlu penguatan pada beberapa aspek strategis untuk mencapai mutu layanan pendidikan yang optimal.

Kata Kunci: mutu pendidikan, layanan pendidikan, SMK

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan kebutuhan fundamental dalam pembangunan suatu bangsa. Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan potensi dirinya secara optimal guna membentuk karakter, meningkatkan kompetensi, dan berkontribusi dalam kehidupan sosial, ekonomi, serta kebudayaan. Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa (Sari, 2023). Tujuan pendidikan nasional sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab, hanya dapat tercapai apabila mutu layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan berada dalam standar yang baik dan merata di seluruh jenjang.

Mutu layanan pendidikan tidak hanya mencakup aspek kognitif atau penguasaan ilmu pengetahuan semata, tetapi juga menyentuh ranah afektif dan psikomotorik yang mencerminkan sikap, nilai, dan keterampilan peserta didik (Lestari, 2017). Oleh karena itu, lembaga pendidikan di semua tingkatan—baik di tingkat dasar, menengah, maupun tinggi—harus mampu menyelenggarakan proses pembelajaran yang bermutu, dengan dukungan tenaga pendidik yang profesional, kurikulum yang relevan, sarana dan prasarana yang memadai, serta sistem manajemen pendidikan yang transparan dan akuntabel. Pemerataan mutu pendidikan juga menjadi aspek penting, agar setiap peserta didik di seluruh wilayah Indonesia memperoleh kesempatan yang setara dalam mengakses pendidikan berkualitas tanpa terkendala oleh faktor geografis, ekonomi, maupun sosial.

Mutu layanan pendidikan menjadi isu strategis dalam pengelolaan institusi pendidikan, termasuk di Sekolah Menengah Kejuruan (Selatan, 2025). SMK memiliki posisi penting dalam menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan sesuai dengan tuntutan dunia kerja. Oleh karena itu, mutu layanan pendidikan di SMK harus dikelola dengan optimal agar mampu menciptakan lulusan yang kompeten, mandiri, dan mampu bersaing secara global. Di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan informasi serta dinamika pasar tenaga kerja, SMK dituntut untuk melakukan transformasi dalam layanan pendidikan. Hal ini mencakup

pembelajaran berbasis teknologi, peningkatan kompetensi guru, pembaharuan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan industri, serta penguatan kemitraan dengan dunia usaha dan dunia industri. Selain itu, aspek-aspek layanan pendidikan seperti sarana prasarana, tata kelola manajemen sekolah, pembinaan kesiswaan, serta lingkungan belajar juga sangat berpengaruh terhadap mutu pendidikan yang dihasilkan (Ahsanudin et al., 2022).

Secara empiris, mutu layanan pendidikan di banyak SMK di Indonesia masih menghadapi tantangan. Permasalahan seperti kurangnya fasilitas pendukung pembelajaran praktik, minimnya pelatihan guru berbasis teknologi industri 4.0, lemahnya manajemen mutu internal, serta rendahnya keterlibatan stakeholder dalam mendukung program sekolah menjadi hambatan yang belum sepenuhnya teratasi (Jariyah et al., 2023). Di sisi lain, ekspektasi masyarakat terhadap output pendidikan yang berkualitas semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya menuntut kelulusan siswa, tetapi juga memperhatikan keterampilan, sikap, dan kesiapan kerja lulusan. SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai sebagai salah satu institusi pendidikan vokasi di Kabupaten Lampung Timur memiliki peran penting dalam mencetak tenaga kerja yang siap pakai. Sekolah ini berada di wilayah pesisir dengan latar belakang sosial ekonomi masyarakat yang beragam. Berdasarkan observasi awal, SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai memiliki beberapa program keahlian seperti Agribisnis, Teknik Kendaraan Ringan, dan Tata Boga yang potensial untuk mendukung pembangunan daerah. Namun demikian, tantangan mutu layanan pendidikan di sekolah ini masih dirasakan oleh berbagai pihak, baik dari kalangan guru, peserta didik, maupun orang tua.

Beberapa indikator yang dapat dijadikan gambaran mengenai kondisi mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai antara lain adalah ketercapaian standar pelayanan minimal (SPM), ketersediaan dan pemanfaatan sarana prasarana, kepuasan peserta didik terhadap pembelajaran, dan keberhasilan penempatan alumni di dunia kerja. Hasil wawancara dengan beberapa siswa menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya perbaikan sarana, namun ketersediaan alat praktik masih belum memadai di beberapa jurusan. Selain itu, terdapat perbedaan persepsi antara peserta didik dan guru terkait efektivitas pembelajaran praktik dan teori. Berdasarkan konteks manajerial, mutu layanan pendidikan juga sangat bergantung pada kepemimpinan kepala sekolah, strategi pengembangan sekolah, serta keterlibatan komite sekolah. Kepala sekolah sebagai pemimpin lembaga pendidikan memiliki peran sentral dalam merancang dan mengimplementasikan program peningkatan mutu. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan partisipatif sangat berpengaruh terhadap mutu layanan pendidikan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana kebijakan dan langkah strategis yang diterapkan oleh manajemen SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Dari aspek tenaga pendidik, profesionalisme guru merupakan unsur penting dalam mendukung mutu layanan pendidikan (Asyanto et al., 2024). Guru tidak hanya dituntut untuk menguasai materi ajar, tetapi juga harus memiliki kompetensi pedagogik, sosial, dan profesional dalam proses pembelajaran. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dapodik, sebagian guru di

SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai telah bersertifikasi, namun tantangan dalam pemanfaatan teknologi pembelajaran dan metode inovatif masih menjadi pekerjaan rumah. Guru harus terus ditingkatkan kapasitasnya melalui pelatihan, workshop, dan kemitraan dengan institusi pelatihan. Sementara itu, dari sudut pandang peserta didik, mutu layanan pendidikan tidak hanya diukur dari kelengkapan fasilitas atau kemampuan guru, tetapi juga dari proses interaksi yang mendukung motivasi belajar. Keterlibatan aktif siswa dalam pembelajaran, tersedianya layanan bimbingan konseling, serta iklim sekolah yang kondusif merupakan bagian dari mutu layanan yang perlu dikaji lebih lanjut. Jika peserta didik merasa nyaman dan termotivasi dalam proses belajar, maka hal tersebut akan berkontribusi positif terhadap hasil belajar dan pencapaian kompetensi.

Selain itu, hubungan antara sekolah dengan dunia usaha dan industri juga menjadi indikator penting dalam mutu layanan pendidikan di SMK. Sekolah kejuruan dituntut untuk menjalin kerja sama dengan dunia usaha dan industri dalam bentuk praktik kerja industri (prakerin), penyusunan kurikulum, serta rekrutmen lulusan. Realita di lapangan menunjukkan bahwa kolaborasi antara SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai dan dunia usaha dan industri masih bersifat sporadis dan belum terprogram secara sistematis. Hal ini berdampak pada kesiapan peserta didik untuk memasuki dunia kerja dan ketercapaian target link and match antara dunia pendidikan dan kebutuhan industri. Mutu layanan pendidikan juga sangat terkait dengan manajemen berbasis sekolah (MBS) yang mendorong partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pendidikan. Komite sekolah, orang tua, dan masyarakat luas memiliki peran strategis dalam memberikan masukan, kontrol sosial, serta kontribusi dalam pembangunan sekolah. Sayangnya, di beberapa sekolah termasuk SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai, partisipasi masyarakat masih rendah, baik dalam aspek kehadiran di rapat, sumbangan pemikiran, maupun kontribusi finansial. Hal ini memperlihatkan perlunya penguatan peran serta masyarakat dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah.

Faktor eksternal lain yang turut mempengaruhi mutu layanan pendidikan adalah kebijakan pemerintah daerah, terutama dinas pendidikan, dalam memberikan dukungan regulasi, anggaran, dan pengawasan (Lestari, 2017). Pemerintah Kabupaten Lampung Timur melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan pendidikan kejuruan, namun dalam implementasinya masih terdapat keterbatasan dalam hal distribusi anggaran, penyediaan pelatihan guru, serta monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program pendidikan di sekolah-sekolah kejuruan. Dalam berbagai literatur, mutu layanan pendidikan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pengguna layanan (siswa, orang tua, masyarakat) dengan kenyataan yang diterima dalam proses pendidikan. Jika harapan tersebut terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka layanan dianggap bermutu. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, maka akan muncul ketidakpuasan yang pada akhirnya berdampak pada reputasi dan keberlanjutan sekolah. Oleh karena itu, pengukuran mutu layanan pendidikan perlu dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan dimensi input, proses, output, dan outcome pendidikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk dilakukan kajian secara mendalam mengenai mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai Kecamatan Labuhan Maringgai Kabupaten Lampung Timur. Kajian ini akan berfokus pada identifikasi aspek-aspek mutu yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pihak sekolah, pemerintah daerah, dan stakeholder lainnya dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan lokal maupun global.

Dengan meneliti mutu layanan pendidikan, maka akan diperoleh gambaran yang utuh dan komprehensif mengenai sejauh mana pelayanan pendidikan yang diberikan oleh suatu satuan pendidikan telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan, baik oleh pemerintah maupun oleh kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini bukan hanya sekadar mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pendidikan, tetapi juga menggali lebih dalam mengenai proses, input, output, dan kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki peran penting dalam memberikan umpan balik yang objektif dan faktual bagi pihak sekolah sebagai penyelenggara layanan pendidikan, agar mampu melihat posisi dan kualitas pelayanannya secara lebih jernih dan terukur. Dari hasil penelitian ini, dapat diperoleh informasi mengenai faktor-faktor yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan layanan pendidikan, seperti ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, dukungan sarana dan prasarana, serta kepemimpinan yang visioner. Di sisi lain, penelitian ini juga mengungkapkan berbagai kendala atau hambatan yang dihadapi sekolah dalam memberikan layanan terbaik, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya pelatihan bagi guru, minimnya keterlibatan industri, serta rendahnya partisipasi orang tua dalam mendukung pendidikan anak-anak mereka.

Temuan-temuan ini sangat penting untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan strategis oleh pihak sekolah dan pemangku kepentingan lainnya. Kepala sekolah, sebagai manajer pendidikan, dapat menggunakan data hasil penelitian untuk merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran, berbasis pada kebutuhan riil sekolah dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan (Fatimah & Fildayanti, 2019). Program-program kerja yang dirancang juga dapat diarahkan pada aspek-aspek yang benar-benar membutuhkan penguatan, seperti peningkatan kompetensi guru, optimalisasi fasilitas praktik, penguatan karakter siswa, serta perluasan kemitraan dengan dunia usaha dan industri. Tidak kalah penting, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang program pengembangan profesionalisme bagi pendidik dan tenaga kependidikan. Guru dan staf sekolah dapat mengidentifikasi area pengembangan diri yang paling dibutuhkan dan berpartisipasi aktif dalam pelatihan, workshop, atau bentuk peningkatan kapasitas lainnya demi mendukung peran mereka dalam memberikan layanan pendidikan yang bermutu.

Lebih dari itu, temuan dari penelitian ini juga memiliki nilai guna yang lebih luas, yakni sebagai referensi atau acuan bagi sekolah-sekolah lain yang memiliki karakteristik serupa, khususnya sekolah menengah kejuruan (SMK) yang juga berjuang untuk meningkatkan kualitas layanannya di tengah tuntutan dunia kerja yang terus berkembang. Dengan berbagi hasil

penelitian ini melalui forum akademik, publikasi ilmiah, atau jaringan antar sekolah, maka akan tercipta ruang kolaborasi dan pembelajaran bersama antar lembaga pendidikan. Sekolah-sekolah lain dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi internal dan inspirasi untuk menyusun strategi peningkatan mutu yang relevan dengan kondisi masing-masing. Dengan demikian, penelitian tentang mutu layanan pendidikan tidak hanya berdampak pada satu institusi saja, melainkan berkontribusi pada penguatan sistem pendidikan vokasional secara lebih luas dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi deskriptif (Salatin et al., 2022). Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk menggali secara mendalam fenomena yang berkaitan dengan mutu layanan pendidikan, termasuk pengalaman, persepsi, serta interaksi sosial yang terjadi di lingkungan SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi nyata mutu layanan pendidikan dari berbagai perspektif, baik dari kepala sekolah, guru, peserta didik, maupun stakeholder lainnya yang terlibat langsung dalam proses pendidikan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengungkap secara detail faktor-faktor yang mendukung dan menghambat peningkatan mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut.

Subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang kurikulum dan sarana prasarana, guru mata pelajaran, tenaga kependidikan, serta peserta didik kelas XI dan XII dari berbagai program keahlian di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, terutama yang dianggap mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dalam aspek-aspek layanan pendidikan di sekolah. Kriteria utama dalam pemilihan informan adalah keterlibatan mereka dalam proses pengambilan kebijakan, pelaksanaan layanan pendidikan, dan pengalaman sebagai penerima layanan pendidikan (Nugraha et al., 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Warisno. et al., 2021). Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan sekolah untuk mengamati kondisi fisik sarana prasarana, aktivitas pembelajaran, interaksi antara guru dan siswa, serta implementasi program sekolah. Wawancara mendalam dilakukan dengan kepala sekolah, guru, siswa, dan tenaga kependidikan untuk menggali informasi tentang kebijakan, strategi, serta pengalaman mereka dalam memberikan dan menerima layanan pendidikan. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator-indikator mutu layanan pendidikan seperti input, proses, output, serta kepuasan penerima layanan. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder seperti dokumen Rencana Kerja Sekolah (RKS), dokumen evaluasi mutu internal, kurikulum sekolah, daftar kehadiran siswa, data kelulusan, dan dokumen hasil kerjasama dengan dunia usaha dan dunia industri.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Nurhasanah & Supriyanto, 2012). Reduksi data dilakukan dengan cara memilah data yang relevan dengan fokus penelitian, menyusun dalam kategori tertentu, serta menyaring informasi berdasarkan kejelasan dan konsistensinya. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, atau bagan untuk memudahkan peneliti memahami hubungan antar elemen. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan selama proses pengumpulan data, dengan melakukan verifikasi terhadap data dari berbagai sumber (triangulasi). Triangulasi yang digunakan meliputi triangulasi sumber, metode, dan waktu untuk menjamin validitas dan reliabilitas data yang diperoleh.

Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik keabsahan data seperti kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Jayanti et al., 2022). Kredibilitas dijaga melalui teknik triangulasi, member check, dan pengamatan yang cukup lama di lapangan (Oktavia & Rahman, 2021). Transferabilitas dicapai dengan mendeskripsikan konteks penelitian secara rinci agar hasilnya dapat diaplikasikan di konteks serupa. Dependabilitas diperoleh melalui audit trail terhadap proses penelitian, sedangkan konfirmabilitas dijaga dengan menyusun data dan analisis secara sistematis dan dapat ditelusuri. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan gambaran yang akurat dan mendalam mengenai mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai, serta memberikan kontribusi praktis dan teoritis bagi pengembangan layanan pendidikan yang bermutu di sekolah kejuruan.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam tentang mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi, yang dilakukan terhadap kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, peserta didik, serta dokumen-dokumen pendukung. Hasil penelitian ini disajikan dalam beberapa aspek utama, yaitu: (1) input pendidikan, (2) proses pendidikan, (3) output pendidikan, dan (4) kepuasan pengguna layanan.

Aspek Input Pendidikan

Input pendidikan mencakup semua sumber daya yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan, termasuk tenaga pendidik, sarana prasarana, kurikulum, dan peserta didik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai memiliki jumlah guru yang cukup sesuai dengan kebutuhan pembelajaran. Sebagian besar guru telah memiliki kualifikasi akademik minimal S1 dan sebagian lainnya telah bersertifikat pendidik. Namun, tantangan yang masih dihadapi adalah kurangnya pelatihan berkelanjutan terkait pemanfaatan teknologi pembelajaran dan implementasi Kurikulum Merdeka.

Dari sisi sarana dan prasarana, sekolah telah memiliki laboratorium praktik untuk beberapa program keahlian, seperti Teknik Kendaraan Ringan (TKR), Agribisnis, dan Tata Boga. Akan

tetapi, kelengkapan alat praktik di laboratorium tersebut masih belum memadai, terutama dalam mendukung pembelajaran yang berbasis industri dan teknologi terkini. Beberapa siswa mengungkapkan bahwa dalam proses praktik, mereka masih harus menunggu giliran menggunakan peralatan yang terbatas, sehingga waktu praktik menjadi kurang maksimal.

Kurikulum yang digunakan sudah mengacu pada Kurikulum Merdeka dan Kurikulum Nasional sebelumnya, namun implementasinya belum merata pada semua. Masih terdapat guru yang menggunakan pendekatan konvensional karena kurangnya pelatihan implementatif. Dalam hal peserta didik, keberagaman latar belakang sosial ekonomi mempengaruhi kesiapan belajar dan motivasi siswa. Sebagian besar siswa berasal dari keluarga dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah, sehingga ketersediaan alat penunjang pembelajaran pribadi, seperti laptop atau akses internet di rumah, masih menjadi kendala.

Proses Pendidikan

Proses pendidikan merupakan inti dari layanan pendidikan yang mencakup interaksi antara guru dan siswa dalam kegiatan pembelajaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan guru, pembelajaran di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai dilakukan secara kombinatorik antara teori dan praktik, sesuai dengan karakteristik sekolah kejuruan. Namun, porsi waktu pembelajaran praktik masih dianggap kurang proporsional oleh sebagian guru dan siswa, terutama pada program keahlian yang menuntut keterampilan langsung.

Guru secara umum telah menjalankan perencanaan pembelajaran melalui Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), namun dalam pelaksanaannya, pendekatan pembelajaran aktif seperti Project Based Learning (PjBL) dan Problem Based Learning (PBL) masih jarang digunakan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan alat, waktu, dan pemahaman metode inovatif. Dalam wawancara dengan beberapa guru, mereka menyatakan bahwa upaya untuk menerapkan metode yang lebih variatif telah dilakukan, tetapi masih terbentur oleh realitas lapangan yang belum mendukung sepenuhnya.

Dari sisi manajemen sekolah, kepala sekolah menunjukkan peran aktif dalam memfasilitasi peningkatan mutu dengan mendorong guru mengikuti pelatihan daring dan luring, serta mendorong evaluasi pembelajaran secara berkala. Program supervisi akademik dilakukan setiap semester, namun masih bersifat administratif. Terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pembinaan akademik melalui pendekatan kolaboratif dan mentoring antar guru.

Kegiatan kesiswaan juga merupakan bagian dari proses pendidikan yang berpengaruh terhadap mutu layanan. Berdasarkan dokumentasi kegiatan OSIS dan ekstrakurikuler, tampak bahwa sekolah cukup aktif menyelenggarakan kegiatan non-akademik seperti Pramuka, PMR, dan kegiatan seni. Namun demikian, partisipasi siswa dalam kegiatan tersebut belum merata karena sebagian siswa lebih fokus pada pekerjaan sampingan atau membantu orang tua setelah pulang sekolah.

Output Pendidikan

Output pendidikan mencerminkan hasil dari layanan pendidikan yang diberikan. Berdasarkan data sekolah, tingkat kelulusan siswa tergolong tinggi, namun belum seluruh lulusan dapat langsung terserap ke dunia kerja sesuai bidangnya. Hasil penelusuran alumni menunjukkan bahwa sebagian siswa memilih untuk bekerja di sektor informal atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, sementara yang lain masih menganggur.

Penempatan kerja melalui program Bursa Kerja Khusus (BKK) sekolah masih belum optimal karena keterbatasan jejaring dengan dunia industri. Dalam wawancara dengan guru BKK, disebutkan bahwa terdapat upaya untuk membangun MoU dengan beberapa perusahaan lokal, namun kerjasama tersebut belum berkelanjutan. Sekolah perlu memperkuat relasi industri secara sistematis agar lulusan dapat terserap lebih optimal di lapangan kerja.

Nilai Uji Kompetensi Keahlian (UKK) siswa menunjukkan variasi yang cukup besar antar jurusan. Program Tata Boga dan Agribisnis menunjukkan hasil lebih tinggi dibandingkan program Teknik Kendaraan Ringan. Hal ini diduga karena kesiapan alat praktik dan pelatihan yang berbeda antar jurusan. Sebagian siswa juga mengeluhkan bahwa ujian praktik dilakukan dalam waktu terbatas dengan persiapan alat yang kurang optimal.

Kepuasan Pengguna Layanan Pendidikan

Kepuasan siswa dan orang tua sebagai pengguna layanan pendidikan merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan pendidikan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar siswa menyatakan bahwa mereka merasa cukup puas dengan suasana belajar di sekolah, khususnya dalam hal hubungan interpersonal dengan guru dan teman sebaya. Namun, mereka juga menyampaikan harapan agar sekolah lebih banyak memberikan akses terhadap pembelajaran berbasis teknologi dan praktik lapangan.

Orang tua siswa yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka mengapresiasi upaya sekolah dalam mendidik anak-anak mereka, namun berharap adanya keterlibatan yang lebih aktif dari pihak sekolah dalam memberikan informasi terkait perkembangan anak, baik dari sisi akademik maupun non-akademik. Beberapa orang tua juga menyampaikan keinginan agar sekolah dapat membekali siswa dengan keterampilan kewirausahaan agar mampu mandiri setelah lulus.

Dalam aspek pelayanan administrasi, beberapa siswa menyatakan bahwa pelayanan dari tenaga kependidikan di bagian tata usaha berjalan cukup baik, meskipun pada waktu-waktu tertentu, seperti menjelang ujian dan kelulusan, proses pelayanan menjadi lambat karena tingginya volume pekerjaan dan keterbatasan staf.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai telah menunjukkan sejumlah capaian positif yang patut diapresiasi, terutama dalam

hal semangat dan komitmen seluruh elemen sekolah dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif. Namun demikian, masih terdapat tantangan nyata yang harus segera dibenahi agar kualitas layanan pendidikan dapat ditingkatkan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Pada aspek input, kekuatan utama sekolah terletak pada tersedianya tenaga pendidik yang sesuai dengan latar belakang keilmuannya, serta adanya peran aktif kepala sekolah yang visioner dalam mendorong program-program peningkatan mutu. Kepemimpinan kepala sekolah yang inspiratif dan partisipatif terbukti mampu menggerakkan seluruh komponen sekolah untuk bekerja secara sinergis dalam menciptakan budaya mutu. Namun, keterbatasan sarana praktik kejuruan yang belum sepenuhnya memadai dan masih minimnya pelatihan berkala bagi guru menjadi kendala signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pembelajaran berbasis kompetensi.

Dalam proses pendidikan, kegiatan belajar mengajar telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan kurikulum yang berlaku, baik kurikulum nasional maupun kurikulum operasional sekolah. Akan tetapi, masih rendahnya inovasi dalam metode pembelajaran menjadi tantangan tersendiri. Guru umumnya masih cenderung menggunakan pendekatan ceramah atau metode konvensional, sementara pendekatan berbasis proyek, kolaboratif, atau pembelajaran kontekstual yang seharusnya relevan dengan kebutuhan dunia kerja masih belum banyak diterapkan. Hal ini sejalan dengan pandangan Zeithaml tentang layanan pendidikan, bahwa mutu layanan tidak hanya dapat dilihat dari fasilitas fisik semata, tetapi juga dari kualitas interaksi antara guru dan siswa, serta kompetensi sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, penguatan kompetensi pedagogik dan digital guru mutlak diperlukan agar mereka mampu mengembangkan strategi pembelajaran yang adaptif terhadap dinamika zaman, terutama dalam era revolusi industri 4.0 dan society 5.0 yang menuntut lulusan berdaya saing tinggi.

Pada aspek output, tantangan utama yang dihadapi sekolah adalah belum optimalnya penyerapan lulusan ke dunia kerja, serta tingkat keberhasilan siswa dalam mencapai standar kompetensi yang diharapkan masih bervariasi antarjurusan. Beberapa lulusan berhasil mendapatkan pekerjaan sesuai bidang keahliannya, namun tidak sedikit pula yang bekerja di luar bidang kompetensinya atau belum bekerja sama sekali. Fenomena ini menunjukkan bahwa kesenjangan antara dunia pendidikan dan dunia industri masih cukup lebar. Hal ini menegaskan pentingnya implementasi Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan, di mana peningkatan mutu tidak hanya menjadi tanggung jawab internal sekolah, melainkan memerlukan keterlibatan aktif dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk dunia usaha dan industri. TQM menekankan pentingnya kolaborasi, evaluasi berkelanjutan, dan fokus pada kepuasan pelanggan sebagai bagian integral dari sistem mutu pendidikan.

Sementara itu, dari aspek kepuasan pengguna layanan pendidikan—baik siswa, orang tua, maupun mitra industri—ditemukan bahwa secara umum mereka merasa cukup puas terhadap aspek sosial dan hubungan interpersonal yang terjalin di lingkungan sekolah. Komunikasi antara guru dan siswa terjalin dengan baik, serta suasana belajar cukup mendukung pengembangan karakter. Namun, terdapat harapan yang tinggi terhadap peningkatan layanan akademik, keterbukaan informasi perkembangan belajar siswa, serta upaya penguatan karakter dan

pembinaan keterampilan hidup (*life skills*). Berdasarkan model SERVQUAL, dimensi *responsiveness* (ketanggapan terhadap kebutuhan siswa) dan *assurance* (jaminan kompetensi dan kepercayaan terhadap layanan) perlu diperkuat dalam pelayanan pendidikan. Hal ini mencakup peningkatan kualitas layanan bimbingan konseling, kecepatan respons terhadap masalah siswa, serta penguatan profesionalisme tenaga pendidik dalam menjawab kebutuhan pembelajaran yang relevan dengan masa depan peserta didik.

Dengan memperhatikan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai saat ini berada pada kategori cukup baik, dengan potensi besar untuk terus ditingkatkan. Perbaikan pada beberapa aspek penting seperti penguatan fasilitas praktik kejuruan, peningkatan kapasitas dan kompetensi guru, serta perluasan jejaring dan kemitraan strategis dengan dunia industri menjadi langkah prioritas yang harus segera diambil. Di samping itu, peran pemerintah daerah dalam mendukung kebijakan mutu pendidikan serta partisipasi aktif orang tua dalam proses pembelajaran juga menjadi faktor penentu keberhasilan layanan pendidikan. Kolaborasi sinergis antara sekolah, industri, masyarakat, dan pemerintah merupakan kunci utama dalam menciptakan layanan pendidikan yang tidak hanya berkualitas secara administratif, tetapi juga relevan secara substantif dan kompetitif secara global. Dengan demikian, SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai diharapkan mampu menjadi institusi pendidikan kejuruan yang unggul, adaptif, dan mampu mencetak lulusan yang siap menghadapi tantangan dunia kerja serta memiliki karakter yang tangguh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai Kecamatan Labuhan Maringgai Kabupaten Lampung Timur, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan untuk mencapai mutu yang optimal. Secara umum, mutu layanan pendidikan dapat ditinjau dari empat komponen utama, yakni input, proses, output, dan kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dari aspek input, SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai telah memiliki jumlah guru yang cukup dan sebagian besar telah memenuhi kualifikasi akademik serta memiliki sertifikasi pendidik. Akan tetapi, penguasaan guru terhadap metode pembelajaran inovatif serta penggunaan teknologi dalam proses belajar mengajar masih terbatas, sehingga perlu adanya pelatihan dan pengembangan profesional secara berkelanjutan. Sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah sudah mencukupi kebutuhan dasar, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas olahraga, namun laboratorium praktik kejuruan masih belum memadai, khususnya dalam penyediaan alat dan bahan ajar yang mendukung keterampilan siswa sesuai dengan jurusan masing-masing.

Dari sisi proses pendidikan, kegiatan pembelajaran telah dilaksanakan sesuai dengan kurikulum yang berlaku, yaitu perpaduan antara Kurikulum Nasional dan Kurikulum Merdeka. Meski demikian, sebagian besar guru masih menggunakan metode pembelajaran konvensional

dan belum optimal menerapkan pendekatan pembelajaran aktif seperti project based learning dan problem based learning. Hal ini menjadi hambatan dalam pengembangan kompetensi abad 21 siswa, seperti berpikir kritis, kolaboratif, dan kreatif. Supervisi akademik yang dilakukan pihak manajemen sekolah masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya mampu mendorong refleksi serta peningkatan kualitas pembelajaran oleh guru. Kegiatan ekstrakurikuler cukup aktif dan bervariasi, namun belum dimanfaatkan secara maksimal untuk pengembangan karakter dan potensi siswa.

Dalam aspek output pendidikan, meskipun tingkat kelulusan siswa selama tiga tahun terakhir mencapai 100%, namun masih terdapat kesenjangan antara kompetensi lulusan dengan kebutuhan dunia kerja. Banyak siswa yang bekerja tidak sesuai dengan bidang keahliannya, dan sebagian besar lainnya memilih bekerja secara informal. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan kerja sama antara sekolah dengan dunia usaha dan industri (DUDI), serta optimalisasi fungsi Bursa Kerja Khusus (BKK) dan implementasi teaching factory sebagai media pelatihan keterampilan kerja. Adapun dari sisi kepuasan pengguna layanan, baik siswa maupun orang tua merasa cukup puas terhadap layanan pendidikan yang diberikan, khususnya dalam hal kedekatan guru dengan siswa, lingkungan sekolah yang kondusif, serta pelayanan administrasi yang terbuka dan komunikatif. Namun, mereka juga mengharapkan adanya peningkatan layanan pada aspek informasi perkembangan belajar siswa, pemantapan keterampilan kerja, dan penguatan karakter.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Labuhan Maringgai sudah menunjukkan arah yang positif, namun perlu dilakukan perbaikan secara menyeluruh, khususnya dalam peningkatan kompetensi guru, penyediaan sarana praktik kejuruan, penguatan manajemen mutu internal, serta peningkatan kemitraan dengan dunia usaha dan industri. Komitmen seluruh warga sekolah serta dukungan dari pemerintah dan masyarakat sangat dibutuhkan agar mutu layanan pendidikan di SMK tersebut dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi nyata dalam mencetak lulusan yang unggul, mandiri, dan siap bersaing di era global.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsanudin, M., Handoko, C., & Sunarto, S. (2022). Pengembangan model kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan profesionalitas guru madrasah ibtidaiyah (MI) Nurul Huda Sribhawono Lampung Timur. *Unisan Jurnal : Jurnal Manajemen Dan Pendidikan*, 1(1), 604–613. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/276>
- Asyanto, D., Warisno, A., & Setyaningsih, R. (2024). *PADA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI BANDAR MATARAM KABUPATEN LAMPUNG TENGAH*. 03(05), 281–292.
- Fatikah, N., & Fildayanti. (2019). Strategi Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Motivasi Dan Etos

- Kerja Guru Di Sekolah Menengah Atas Negeri Bareng Jombang. *Indonesian Journal of Islamic Education Studies (IJIES)*, 2(2), 167–182. <https://doi.org/10.33367/ijies.v2i2.989>
- Jariyah, S., Sujarwo, A., & Rusdiani, A. (2023). Manajemen Mutu Layanan pendidikan. *Unisan Jurnal : Jurnal Manajemen Dan Pendidikan*, 02(03), 918–928. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Jayanti, D. S. D., Warisno, A., Setyaningsih, R., & ... (2022). Penerapan Metode Takrir Dalam Penguatan Hafalan Juz ' Amma Santri Di Pondok Pesantren Hidayatul Muftadiin Sidoharjo Jati *Unisanan Journal : Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam*, 01(04), 60–73. <http://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/655>
- Lestari, P. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap. *Administrasi Pendidikan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...*, 61–68. <https://jurnal.unigal.ac.id/adpen/article/view/145%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/adpen/article/download/145/134>
- Nugraha, H. A., Warisno, A., Uliya, T., & Astuti, N. (2022). Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Pengambilan Keputusan Di Madrasah Alyah Hidayatul Muftadiin Jati Agung Lampung Selatan. *Jurnal Muftadiin*, 8(2), 300.
- Nurhasanah, P., & Supriyanto. (2012). Peran Guru dalam Pembinaan Perilaku Beragama pada Usia Remaja : Studi Kualitatif Naturalistik di SMA Muhammadiyah 09 Bekasi Timur. *Turats*, 8(1), 43–54.
- Oktavia, A., & Rahman, R. (2021). Peran Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Membentuk Karakter Peserta Didik di SMP Negeri 7 Payakumbuh. *An-Nuha*, 1(3), 220–233. <https://doi.org/10.24036/annuha.v1i3.75>
- Salatin, I., Nasor, M., & Pujiyanti, E. (2022). Pelaksanaan Manajemen Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan Dalam Peningkatan Pelayanan Proses Pembelajaran (Studi Kasus Di Smpit Az-Zahra Desa Way Huwi Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan). *Unisan Jurnal: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan*, 01(0), 511–520. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Sari, D. (2023). Pengembangan Alat Permainan Edukatif Dengan Barang Bekas Untuk Mengembangkan Bahasa Anak Usia Dini Di Tk Andanan Jejama Cimanuk. *TARBIYAH JURNAL: Jurnal Keguruan Dan Ilmu* <http://journal.an-nur.ac.id/index.php/demo3/article/download/1692/1203>
- Selatan, K. L. (2025). *Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Program Pascasarjana (Pps) Universitas Islam An- Nur Lampung Guna Memperoleh Gelar Manageman Pendidikan Islam.*
- Warisno., A., Penerapan, E., Sorogan, M., & Al, K. (2021). Standar Pengelolaan Pendidikan Dalam Mencapai Tujuan Pendidikan Islam. *An Nida: IAI An Nurlampung.*, 1(1), 18–25. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/AND/article/view/74/70>