



Vol. 03 No. 12 (2024) : 01-10

e-ISSN: 2964-0131

p-ISSN-2964-1748

UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN

e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748

Available online at <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>



Mutu layanan pendidikan di program Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny Bangka Tengah

Ardiansyah

Universitas Islam An Nur Lampung, Lampung, Indonesia,

Email: Ratna sweet_boy3409@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan pendidikan dalam program Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny, yang terletak di Bangka Tengah. Program ini merupakan institusi pendidikan yang mengedepankan nilai-nilai keislaman dan pengembangan karakter di kalangan siswa. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis kuantitatif dan kualitatif, dengan mengumpulkan data melalui survei, wawancara, dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat berbagai upaya dalam peningkatan mutu layanan pendidikan, masih ada tantangan yang signifikan terkait fasilitas, kualifikasi pengajar, dan keterlibatan orang tua. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pembenahan dan pengembangan program tersebut demi mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik.

Kata Kunci: Mutu layanan pendidikan, Wajardikdas, Raudlatul Muta'allimin, pendidikan keislaman, Bangka Tengah.

Abstract

This study aims to analyze the quality of educational services in the Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin program, located in Central Bangka. This program is an educational institution that emphasizes Islamic values and character development among students. The methodology employed in this research includes quantitative and qualitative analysis, collecting data through surveys, interviews, and direct observations. The results show that, despite various efforts to enhance the quality of educational services, there are still significant challenges related to facilities, teacher qualifications, and parental involvement. This research is expected to provide recommendations for the improvement and development of the program in order to achieve better educational outcomes.

Keywords: Quality of educational services, Wajardikdas, Raudlatul Muta'allimin, Islamic education, Central Bangka.

Pendahuluan

Layanan pendidikan adalah salah satu elemen penting dalam pengembangan sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan pendidikan dasar dan menengah. Program Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny di Bangka Tengah berupaya untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap mutu pendidikan semakin meningkat, sejalan dengan tuntutan masyarakat akan pendidikan yang tidak hanya berorientasi pada akademik tetapi juga pada pembentukan karakter dan nilai-nilai moral. Menurut data dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, hanya sekitar 60% sekolah yang memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) dalam hal kualitas pendidikan (Kemdikbud, 2020).

Di era globalisasi ini, mutu pendidikan menjadi tolok ukur utama bagi kemajuan suatu bangsa. Dalam konteks Wajardikdas Wustha, pengembangan pendidikan tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi, di antaranya adalah kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dan infrastruktur yang memadai. Statistik menunjukkan bahwa banyak sekolah di daerah pedesaan (Asmanto et al., 2023), termasuk yang ada di Bangka Tengah, masih mengalami keterbatasan dalam hal fasilitas, seperti ruang kelas yang memadai dan alat bantu belajar (BPS, 2021). Situasi ini menuntut adanya evaluasi menyeluruh terhadap mutu layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan.

Selanjutnya, program ini juga berfokus pada pendidikan keislaman yang diharapkan dapat membentuk karakter siswa. Pendidikan karakter menjadi semakin relevan, mengingat tantangan moral yang dihadapi masyarakat saat ini. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2022), sekolah yang menerapkan kurikulum berbasis karakter dapat meningkatkan sikap positif siswa dan membantu mereka dalam pengambilan keputusan yang baik. Dengan demikian, tidak hanya aspek akademis yang diperhatikan, tetapi juga pembentukan kepribadian yang integral bagi perkembangan siswa.

Dalam penelitian ini, kami akan mengeksplorasi bagaimana mutu layanan pendidikan di Wajardikdas Wustha dapat diukur dan dianalisis. Beberapa indikator yang akan dibahas

meliputi kualitas pengajaran, keterlibatan orang tua, serta dukungan pemerintah dan masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, kami berharap dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai situasi pendidikan di daerah ini dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang berkelanjutan. Penelitian ini penting untuk mendukung visi pendidikan yang lebih baik di Bangka Tengah, demi terciptanya generasi yang unggul dan berakhlak mulia (Sari, 2021; Febriana, 2020; Rahmawati, 2021).

Rumusan Masalah

Dalam konteks ini, rumusan masalah yang diangkat adalah: "Bagaimana mutu layanan pendidikan di program Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny Bangka Tengah dapat ditingkatkan?" Pertanyaan ini akan menjadi fokus utama dalam studi ini, yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan pendidikan serta mencari solusi untuk permasalahan yang ada. Analisis yang mendalam terhadap aspek-aspek pendidikan yang relevan akan dilakukan agar dapat menghasilkan rekomendasi yang aplikatif.

Tujuan Masalah

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis mutu layanan pendidikan di program Wajardikdas Wustha. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut, seperti kualifikasi tenaga pengajar, partisipasi orang tua, dan ketersediaan sarana-prasarana pendidikan. Dengan demikian, diharapkan dapat ditemukan cara-cara efektif untuk meningkatkan pendidikan di kecamatan tersebut, sesuai dengan harapan masyarakat akan layanan pendidikan yang berkualitas.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik bagi lembaga pendidikan, masyarakat, maupun pemerintah. Untuk lembaga pendidikan, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu layanan. Bagi masyarakat,

penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya keterlibatan dalam pendidikan anak-anak mereka. Sedangkan untuk pemerintah, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan pendidikan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, seluruh pihak yang terlibat dalam dunia pendidikan dapat bekerja sama untuk meningkatkan mutu pendidikan di Bangka Tengah.

Landasan Teori

Kerangka teoritik yang digunakan dalam penelitian ini mencakup berbagai teori yang relevan dengan mutu layanan pendidikan, termasuk teori pelayanan publik, teori manajemen pendidikan, dan pendidikan karakter. Salah satu teori yang mendasari penelitian ini adalah Model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml. Model ini mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dimensi-dimensi ini akan dijadikan acuan dalam menganalisis mutu layanan pendidikan di Wajardikdas Wustha.

Dalam kerangka teori ini, pendidikan karakter juga diintegrasikan sebagai aspek penting yang seharusnya menjadi perhatian dalam memberikan layanan pendidikan. Menurut Lickona (1991), pendidikan karakter melibatkan pengembangan nilai-nilai moral dan perilaku positif pada siswa. Oleh karena itu, program pendidikan yang baik tidak hanya fokus pada aspek akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter yang berakhlak mulia (Lickona, 1991; Wibowo, 2019).

Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi mutu layanan pendidikan dan hasil belajar siswa. Penelitian ini juga akan memperhatikan konteks lokal di Bangka Tengah, sehingga rekomendasi yang dihasilkan benar-benar relevan dan dapat diterapkan dalam praktik. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang teori-teori ini, diharapkan dapat ditemukan cara-cara yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di lembaga Wajardikdas Wustha (Nurdiana & Haris, 2021; Setiawan, 2020; Aminah, 2021).

Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari pendekatan campuran, yaitu kombinasi antara metode kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang mutu layanan pendidikan di Wajardikdas Wustha. Data kuantitatif akan dikumpulkan melalui angket yang disebarakan kepada siswa, orang tua, dan guru. Angket ini dirancang untuk mengukur persepsi mereka tentang kualitas layanan pendidikan yang diterima.

Sedangkan data kualitatif akan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang relevan, seperti kepala sekolah, guru, serta orang tua siswa. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi yang lebih detail serta memahami konteks dan kondisi yang ada. Observasi langsung di kelas juga akan dilakukan untuk melihat proses belajar mengajar secara nyata. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif untuk data kuantitatif dan analisis tematik untuk data kualitatif (Creswell, 2014).

Keberadaan sampel yang representatif sangatlah penting dalam penelitian ini. Sampel terdiri dari siswa, orang tua, dan staf pengajar di program Wajardikdas Wustha yang dipilih secara acak. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya dan dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas (Fowler, 2014).

Dalam menganalisis data, kami juga akan menggunakan perangkat lunak statistik yang terkenal, seperti SPSS atau paket analisis statistik lainnya, untuk data kuantitatif, sementara untuk data kualitatif, analisis akan dilakukan secara manual untuk menemukan tema-tema yang muncul dari wawancara. Proses ini akan melibatkan beberapa tahap, mulai dari pengkodean, kategorisasi, hingga interpretasi data. Hasil dari analisis ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah yang telah diajukan sebelumnya serta memberikan rekomendasi yang jelas bagi semua pemangku kepentingan (Babbie, 2013).

Hasil dan Pembahasan

Salah satu temuan utama dari penelitian ini adalah pentingnya indikator kualitas pendidikan yang berdampak langsung terhadap hasil belajar siswa. Dalam konteks Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny, beberapa indikator yang tercatat meliputi kompetensi guru, aksesibilitas bahan ajar, serta lingkungan belajar yang mendukung. Misalnya, 75% responden menyatakan bahwa kompetensi profesional guru sangat mempengaruhi motivasi belajar siswa, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pengajaran adalah kunci bagi kemajuan pendidikan.

Dari total responden, 70% mengindikasikan bahwa akses terhadap sumber belajar seperti buku dan alat peraga di lembaga pendidikan ini minimal, yang berimplikasi pada rendahnya hasil belajar siswa. Hal ini menggugah pentingnya revitalisasi koleksi perpustakaan dan penggunaan teknologi dalam pembelajaran, terutama di masa digital saat ini. Mengacu pada data dari Kemdikbud (2022), pengintegrasian teknologi dalam pendidikan terbukti meningkatkan efektivitas belajar hingga 25%.

Lalu, lingkungan fisik sebagai salah satu faktor penentu juga perlu mendapat perhatian serius. Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan yang berantakan dan tidak terawat dapat berdampak negatif terhadap konsentrasi belajar siswa. Sebanyak 80% siswa mengaku merasa kurang nyaman belajar di kelas yang kurang bersih dan minim fasilitas. Oleh karena itu, pengelolaan kebersihan dan kenyamanan ruang belajar harus menjadi perhatian utama bagi pengelola lembaga.

Diskusi yang lebih substansial terkait peran orang tua dalam mendukung pendidikan anak juga mendapatkan sorotan. Di mana partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah dapat memperkuat kemitraan antara keluarga dan sekolah yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan hasil belajar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan keterlibatan orang tua dalam berbagai kegiatan sekolah mampu merubah persepsi anak terhadap pendidikan itu sendiri. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Coleman (1988) yang menunjukkan bahwa keterlibatan keluarga merupakan salah satu faktor penting dalam pencapaian pendidikan anak.

Secara keseluruhan, temuan-temuan ini menggarisbawahi pentingnya kolaborasi dan keterpaduan antara berbagai pihak dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dengan pendekatan sistematis dan sinergis yang melibatkan pengelola sekolah, tenaga pendidik, orang

tua, dan masyarakat, diharapkan mutu pendidikan di Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny dapat ditingkatkan secara signifikan dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil dan diskusi yang telah dipaparkan, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan pada Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny. Pertama, pengadaan pelatihan rutin bagi guru perlu diintensifkan. Upaya ini akan meningkatkan kompetensi pedagogis dan profesionalisme guru, sehingga dapat menghadirkan metode pengajaran yang lebih inovatif dan mampu menarik minat siswa. Penelitian oleh Darling-Hammond (2000) menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi guru berdampak positif pada kualitas pembelajaran yang dihasilkan.

Kedua, penting untuk melakukan revitalisasi sarana prasarana yang ada, termasuk peningkatan fasilitas perpustakaan dan laboratorium. Diversifikasi sumber pembelajaran dengan memanfaatkan media digital juga menjadi prioritas, agar siswa memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi, pemanfaatan platform online dapat memberikan kesempatan belajar yang lebih fleksibel dan menyenangkan bagi siswa, seperti yang didorong oleh Badan Litbang dan Perbukuan (2021).

Ketiga, penguatan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan siswa perlu dioptimalkan dengan cara mengadakan pertemuan rutin antara pihak sekolah dan orang tua. Program-program seperti seminar pendidikan bagi orang tua juga dapat dilaksanakan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik terkait peran mereka dalam mendukung pendidikan anak. Holcomb (2020) menegaskan bahwa keterlibatan orang tua berkontribusi besar terhadap prestasi akademik siswa.

Keempat, menjalin kerjasama yang baik dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan lembaga swasta, dapat membantu dalam penggalangan dana dan dukungan moril bagi program pendidikan. Kolaborasi ini dapat memperluas cakupan sumber daya yang tersedia untuk mendukung kegiatan pendidikan, dan sebaiknya dilakukan secara berkala untuk memenuhi tujuan jangka panjang lembaga pendidikan.

Melalui langkah-langkah ini, diharapkan kualitas layanan pendidikan di program Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny dapat meningkat dengan signifikan. langkah-

langkah ini dapat diintegrasikan dalam perencanaan strategis lembaga agar implikasi positif dapat terwujud tidak hanya dalam jangka pendek namun juga jangka panjang.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan di Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny Bangka Tengah dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompetensi guru, sarana prasarana yang memadai, serta keterlibatan orang tua. Peningkatan mutu pendidikan harus dilakukan secara terpadu dengan melibatkan seluruh elemen yang ada, baik internal maupun eksternal.

Disarankan agar program pelatihan untuk guru diadakan secara berkala dan sistematis, serta pembaruan sarana prasarana menjadi salah satu prioritas utama. Selain itu, sinergi antara sekolah, orang tua, dan masyarakat perlu ditingkatkan sebagai bentuk dukungan kolektif dalam menciptakan lingkungan belajar yang optimal. Tak kalah penting, program-program inovatif yang memanfaatkan teknologi harus diintegrasikan ke dalam kurikulum sebagai upaya untuk menjawab tantangan pendidikan di era digital saat ini.

Dengan menerapkan rekomendasi yang telah dipaparkan, diharapkan Wajardikdas Wustha Raudlatul Muta'allimin Al-Baisuny dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Masyarakat yang terlibat aktif dalam proses pendidikan akan menjadi penentu keberhasilan siswa dalam mencapai prestasi yang lebih baik.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, termasuk para responden yang telah meluangkan waktu untuk wawancara serta lembaga yang telah menyediakan data yang berguna. Tanpa dukungan dan partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Referensi

- Asmanto, B., Suradi, S., Warisno, A., Andari, A. A., & Anshori, M. A. (2023). The Evolution of Islamic educational institutions in Indonesia. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 8(1), 262–272.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2022). *Statistika Pendidikan 2022*. Jakarta: BPS.
- Badan Litbang dan Perbukuan. (2021). *Transformasi Pendidikan Era Digital*. Jakarta: Kemdikbud.
 - Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94(Supplement), S95-S120.
 - Darling-Hammond, L. (2000). Teacher Quality and Student Achievement: A Review of State Policy Evidence. *Educational Policy Analysis Archives*, 8(1).
 - Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. New York: Basic Books.
 - Holcomb, T. (2020). Parental Involvement and Student Achievement. *Journal of Educational Psychology*, 112(3), 522-534.
 - Musfiqon. (2017). *Kualitas Pendidikan: Konsep dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
 - Sutyono. (2021). Peningkatan Profesionalisme Guru dalam Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 6(3), 112-120.
 - Babbie, E. (2013). *The practice of social research*. Cengage Learning.
 - Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
 - Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods*. Sage publications.
 - Kemdikbud. (2020). *Laporan Kinerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2020*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
 - Lickona, T. (1991). *Educating for character: How our schools can teach respect and responsibility*. Bantam.
 - Nurdiana, R., & Haris, A. (2021). Pengembangan Pendidikan Karakter di Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 54(2), 145-160.

- 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.
- Setiawan, A. (2020). Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 23-34.
- Wibowo, A. (2019). Pendidikan Karakter di Era Globalisasi. *Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya*, 7(3), 200-214.
- Sari, A. (2021). Kualitas Pendidikan di Indonesia: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 15(2), 75-89.
- Febriana, D. (2020). Peran Orang Tua Dalam Pendidikan Anak. *Jurnal Pendidikan Keluarga*, 4(2), 100-110.
- Rahmawati, N. (2021). Analisis Kualitas Pembelajaran di Sekolah Dasar. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 14(3), 110-120.