



INTEGRASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SD NEGERI 2 BUDIDAYA KECAMATAN SIDOMULYO LAMPUNG SELATAN

¹ Rohmah Siti Qodarti, ² Sulthan Syahril, ³ Sigit Hananto

¹²³Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: rohmahqodarti91@guru.sd.belajar.id

Abstract

This study aims to analyze how educational service quality integration is implemented at SD Negeri 2 Budidaya, Sidomulyo District, South Lampung, to enhance student satisfaction as a key indicator of success in primary education. The research focuses on several dimensions of service quality, including the quality of the learning process, teacher competence and professionalism, the adequacy of facilities and infrastructure, and the effectiveness of communication between the school, students, and parents. Student satisfaction becomes highly relevant as public demands for improved quality in public schools continue to intensify, requiring educational institutions to provide services that are responsive, adaptive, and aligned with student developmental needs. A qualitative case study design was employed, with data collected through in-depth interviews, participatory observations, and document analysis. The findings reveal that educational service quality integration at SD Negeri 2 Budidaya is implemented through systematic program planning, strengthening of school culture, optimizing teacher roles in promoting active learning, and creating a conducive learning environment. The principal plays a central role in driving quality integration through policies emphasizing collaboration and continuous evaluation. Additionally, parental involvement in school programs significantly contributes to building educational services that are high-quality and student-centered. The study concludes that integrating educational service quality has a direct impact on increasing student satisfaction, which is reflected in improved learning motivation, discipline, comfort within the school environment, and positive perceptions of teachers and the school. The implementation of student-oriented service quality practices successfully creates more meaningful and enjoyable learning experiences. The study recommends that the school strengthen periodic evaluation mechanisms, enhance teacher capacity through continuous professional development, and develop innovative services to address modern educational challenges.

Keywords: Educational Service Quality, Student Satisfaction, Quality Integration, Primary School, Qualitative Study

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana integrasi mutu layanan pendidikan dilakukan oleh SD Negeri 2 Budidaya Kecamatan Sidomulyo Lampung Selatan dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik sebagai indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pendidikan dasar. Fokus penelitian diarahkan pada beberapa dimensi mutu layanan, meliputi kualitas proses pembelajaran, kompetensi dan keprofesionalan guru, kualitas sarana prasarana, serta efektivitas komunikasi antara pihak sekolah, peserta didik, dan orang tua. Permasalahan kepuasan peserta didik menjadi relevan mengingat tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas sekolah negeri semakin kuat dan menuntut institusi

pendidikan untuk mampu menghadirkan layanan yang lebih responsif, adaptif, serta sejalan dengan kebutuhan perkembangan peserta didik. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi sekolah. Hasil temuan menunjukkan bahwa integrasi mutu layanan pendidikan di SD Negeri 2 Budidaya dilakukan melalui perencanaan program yang sistematis, penguatan budaya sekolah, optimalisasi peran guru dalam menciptakan pembelajaran aktif, serta penyediaan lingkungan belajar yang kondusif. Kepala sekolah berperan sentral sebagai penggerak integrasi mutu melalui kebijakan yang menekankan kolaborasi dan evaluasi berkelanjutan. Selain itu, keterlibatan orang tua dalam program sekolah secara signifikan berkontribusi terhadap terciptanya layanan pendidikan yang berkualitas dan berpihak pada kebutuhan siswa. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi mutu layanan pendidikan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan peserta didik yang terlihat dari meningkatnya motivasi belajar, kedisiplinan, kenyamanan di lingkungan sekolah, serta persepsi positif terhadap guru dan sekolah. Implementasi mutu layanan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik terbukti mampu menciptakan pengalaman belajar yang lebih bermakna dan menyenangkan. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar sekolah terus memperkuat mekanisme evaluasi kualitas layanan secara periodik, meningkatkan kapasitas guru melalui pelatihan berkelanjutan, serta mengembangkan inovasi layanan yang dapat menjawab tantangan pendidikan di era modern.

Kata Kunci: *Mutu Layanan Pendidikan, Kepuasan Peserta Didik, Integrasi Mutu, Sekolah Dasar, Studi Kualitatif*

PENDAHULUAN

Mutu layanan pendidikan menjadi isu sentral dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan dasar karena mutu layanan memengaruhi pengalaman belajar dan hasil akhir peserta didik. Sekolah dasar sebagai unit layanan pendidikan formal merupakan wadah pertama yang berdampak pada pembentukan sikap, motivasi, dan persepsi kepuasan peserta didik; oleh karena itu upaya integrasi mutu layanan yang mencakup aspek proses pembelajaran, administrasi, fasilitas, dan interaksi interpersonal menjadi kebutuhan strategis bagi penyelenggara pendidikan di tingkat local (Efrina & Warisno, 2021). Kajian teoritis tentang mutu layanan pendidikan menegaskan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan (siswa/orang tua), sehingga penguatan aspek-aspek layanan di sekolah dasar dapat menguatkan legitimasi publik terhadap pelayanan publik di bidang pendidikan (Tamam, 2023).

Tren penelitian lokal menunjukkan bahwa ketika dimensi-dimensi kualitas layanan (seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy kerangka SERVQUAL) diterapkan atau dievaluasi di sekolah dasar, terdapat keterkaitan yang konsisten dengan peningkatan kepuasan peserta didik dan orang tua. Penelitian survei di berbagai kabupaten di Indonesia mendapati bahwa persepsi siswa terhadap kualitas akademik dan kualitas layanan non-akademik mencerminkan tingkat kepuasan yang bervariasi, sehingga intervensi manajerial dan pedagogis yang menasar integrasi mutu layanan perlu disesuaikan dengan konteks sekolah setempat (Djuanda et al., 2024).

Pendekatan manajemen mutu terpadu (Integrated Quality Management / TQM atau sistem manajemen mutu berbasis ISO/CIPP) dalam konteks sekolah menunjukkan bahwa penguatan sistem internal, prosedur evaluasi berkala, dan peran pimpinan sekolah sangat

menentukan keberhasilan integrasi mutu layanan. Studi kasus tentang penerapan manajemen mutu di lembaga pendidikan menekankan pentingnya kebijakan yang sistematis, partisipasi guru, dan mekanisme monitoring-evaluasi untuk memastikan layanan yang konsisten dan berkelanjutan. Implikasi praktisnya bagi SD Negeri 2 Budidaya adalah perlunya desain tata kelola mutu yang menyertakan standar operasional layanan, indikator kepuasan, serta mekanisme tindak lanjut perbaikan (Al-Amin & Asy'ari, 2025).

Beberapa studi kualitatif di Indonesia menyajikan bukti bagaimana budaya sekolah dan keterlibatan komunitas (termasuk orang tua) memperkuat praktik mutu layanan sehingga berdampak pada persepsi positif peserta didik. Keterlibatan orang tua, forum komunikasi sekolah orang tua, serta penguatan etos profesionalisme guru terbukti meningkatkan rasa aman dan kenyamanan peserta didik di lingkungan sekolah faktor-faktor yang berkontribusi langsung pada kepuasan (Dewi et al., 2018). Kajian tentang kualitas layanan pembelajaran dan fasilitas menunjukkan bahwa sarana-prasarana yang memadai (ruang kelas kondusif, perpustakaan, alat peraga) bersinergi dengan praktik pembelajaran aktif untuk menciptakan pengalaman belajar yang memuaskan. Ketimpangan atau kekurangan sarpras sering menjadi sumber ketidakpuasan sekaligus hambatan bagi implementasi program pembelajaran berpusat pada peserta didik. Oleh karena itu integrasi mutu layanan tidak hanya soal kebijakan, melainkan juga investasi fisik dan pemeliharaan berkelanjutan agar layanan yang diberikan sesuai ekspektasi pemangku kepentingan (TARMIZI, 2019).

Dalam konteks Sekolah Dasar khususnya, beberapa penelitian lokal menggunakan instrumen SERVQUAL atau modifikasi indikator akademik untuk mengukur persepsi kualitas layanan dan hubungannya dengan kepuasan siswa/orang tua; hasil-hasil tersebut menunjukkan variabilitas antar-sekolah yang bergantung pada kapasitas manajerial, ketersediaan SDM (guru terlatih), dan mekanisme komunikasi sekolah keluarga. Analisis empiris di beberapa kabupaten (mis. Sumedang, Bojong Gede, Banjarmasin) memperlihatkan bahwa perbaikan yang terfokus pada aspek keandalan pelayanan dan responsivitas staf sekolah memberikan dampak signifikan pada skor kepuasan (Djuanda et al., 2024).

Selain aspek teknis layanan, dimensi administratif (prosedur pendaftaran, pelayanan kehumasan, transparansi biaya jika ada, dan kebijakan internal) juga berperan penting dalam membentuk citra sekolah di mata peserta didik dan orang tua. Kebijakan administrasi yang rapi dan prosedur layanan yang jelas mengurangi friksi dan meningkatkan kepercayaan orang tua yang kemudian tercermin pada kepuasan keseluruhan. Sebuah studi evaluatif tentang kualitas layanan administrasi di SD memperlihatkan hubungan kuat antara kualitas administrasi sekolah dan tingkat kepuasan pelanggan pendidikan (Mashrul et al., 2024).

Penelitian terapan yang membahas hubungan langsung antara mutu layanan pendidikan dan kepuasan peserta didik/orang tua di berbagai madrasah dan sekolah menegaskan pentingnya program pengembangan profesional guru, penilaian berkala terhadap praktik

pembelajaran, serta adanya umpan balik struktural sebagai bagian dari proses integrasi mutu. Intervensi berupa pelatihan berkelanjutan dan pembinaan pedagogik untuk guru sering kali direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran (Mashrul et al., 2024).

Studi lokal lain menunjukkan perlunya pengukuran kepuasan berbasis indikator yang jelas dan kontekstual agar rekomendasi perbaikan menjadi konkret dan terukur; tanpa indikator yang relevan, upaya integrasi mutu layanan berisiko menjadi retorik dan kurang berdampak. Penelitian evaluatif dan analisis korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan di SD/MI merekomendasikan penggunaan instrumen gabungan (kualitatif + kuantitatif) untuk menangkap nuansa kepuasan siswa dan harapan orang tua (Jonathan & Iriani, 2021).

relevansi penelitian mengenai integrasi mutu layanan di SD Negeri 2 Budidaya terletak pada kebutuhan lokal untuk menyusun strategi peningkatan mutu yang responsif terhadap kepuasan peserta didik: dari perbaikan proses pembelajaran, pemberdayaan guru, penyusunan SOP layanan akademik-administratif, hingga keterlibatan aktif orang tua dan komunitas. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi praktis bagi kepala sekolah, pengawas, dan dinas pendidikan setempat dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu berbasis bukti (Rangkuti & Rangkuti, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus yang bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana integrasi mutu layanan pendidikan diterapkan dalam peningkatan kepuasan peserta didik di SD Negeri 2 Budidaya Kecamatan Sidomulyo Lampung Selatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menangkap realitas sosial secara holistik, natural, dan kontekstual, terutama dalam memahami pengalaman, persepsi, serta praktik yang terjadi dalam proses layanan pendidikan (Suryabrata, 1998). Studi kasus digunakan untuk menggambarkan fenomena secara spesifik pada situasi sekolah tertentu sehingga dapat mengungkap dinamika mutu layanan yang terintegrasi dalam proses pembelajaran, administrasi sekolah, interaksi guru-siswa, hingga mekanisme evaluasi kepuasan peserta didik. Setting penelitian ini mencakup lingkungan sekolah, ruang kelas, serta ruang interaksi antara peserta didik, guru, dan kepala sekolah (Arifin, 2020).

Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, guru, peserta didik, dan beberapa orang tua siswa sebagai informan pendukung. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang dianggap paling mengetahui dan memahami proses mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi mengenai kebijakan mutu, praktik layanan pendidikan, dan persepsi kepuasan siswa. Observasi dilakukan untuk mengamati kegiatan pembelajaran, interaksi guru dan siswa, serta kondisi fisik sekolah. Dokumentasi digunakan

untuk menelaah dokumen pendukung seperti program kerja sekolah, instrumen supervisi, SOP layanan, data kepuasan siswa, dan arsip lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Semua data yang diperoleh disesuaikan dengan kebutuhan triangulasi untuk memperoleh keabsahan informasi (Creswell & Creswell, 2018).

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyusun, mengategorikan, dan memfokuskan data pada tema-tema utama seperti mutu layanan pembelajaran, layanan administrasi, profesionalisme guru, fasilitas belajar, dan kepuasan peserta didik. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, matriks, serta temuan tematik sesuai fokus penelitian. Proses penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir analisis. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menerapkan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, serta melakukan member check kepada informan utama untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh sesuai dengan kondisi dan pengalaman mereka sebenarnya. Seluruh prosedur penelitian dilaksanakan secara etis dengan menjaga kerahasiaan identitas informan dan melibatkan persetujuan mereka dalam proses penelitian (Miles & Huberman, 1994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan awal menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah di SD Negeri 2 Budidaya menjadi penggerak utama proses integrasi mutu layanan. Kepala sekolah memprakarsai penyusunan SOP layanan pendidikan, menginisiasi rapat koordinasi berkala antara guru dan komite sekolah, serta menetapkan indikator kepuasan peserta didik sebagai salah satu target program tahunan. Informan (guru dan orang tua) menggambarkan bahwa kebijakan ini memperjelas tanggung jawab tiap unsur sekolah dan menciptakan rutinitas evaluasi yang sistematis sehingga permasalahan layanan dapat ditangani lebih cepat. Peran kepala sekolah juga tercermin dalam pembagian tugas supervisi, monitoring pembelajaran, dan penegakan budaya kerja yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan, yang oleh informan dinilai meningkatkan kepercayaan stakeholder terhadap komitmen sekolah terhadap mutu layanan. Temuan ini konsisten dengan studi manajemen peningkatan mutu yang menekankan kepemimpinan sebagai faktor determinan implementasi mutu terpadu.

Dalam dimensi kompetensi dan profesionalisme guru, hasil penelitian menemukan adanya peningkatan praktik pembelajaran siswa-sentris setelah pelaksanaan program pengembangan profesi guru yang diinisiasi sekolah. Guru-guru melaporkan bahwa pelatihan pedagogik dan sharing praktik terbaik membantu mereka merancang kegiatan pembelajaran yang lebih variatif (pembelajaran aktif, penggunaan alat peraga, dan diferensiasi tugas), sehingga keterlibatan peserta didik meningkat. Observasi kelas menunjukkan perubahan nyata pada penggunaan metode tanya-jawab, kerja kelompok, dan penilaian formatif yang memberi umpan balik cepat kepada peserta didik praktik yang oleh siswa dinilai membuat pembelajaran lebih

menarik dan bermakna. Perubahan-perubahan ini selaras dengan literatur yang menunjukkan hubungan positif antara kapasitas guru dan persepsi kualitas layanan pendidikan (Riswandi et al., 2024).

Temuan terkait proses pembelajaran mengungkapkan bahwa integrasi mutu bukan sekadar kebijakan administratif, melainkan juga perubahan pola interaksi di kelas. Di SD Negeri 2 Budidaya, guru mulai menerapkan rencana pembelajaran harian yang terstruktur, menyisipkan penilaian formatif, serta memanfaatkan media sederhana untuk memperkaya pengalaman belajar. Hasil wawancara dengan peserta didik menegaskan bahwa ketika pembelajaran terencana dan interaktif, daya tarik dan motivasi belajar meningkat yang pada gilirannya tercermin pada indikator kepuasan seperti rasa nyaman, pemahaman pelajaran, dan hubungan positif dengan guru. Temuan ini mendukung peer-reviewed evidence tentang pentingnya kualitas proses pembelajaran dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan (Suhendra & Nurdianti, 2018).

Pada aspek sarana dan prasarana, penelitian mendapati bahwa perbaikan fisik (perbaikan ruang kelas, penataan perpustakaan mini, ketersediaan alat peraga sederhana) secara signifikan mempengaruhi persepsi peserta didik terhadap kenyamanan belajar. Meskipun anggaran terbatas, strategi prioritas perbaikan yang dilakukan sekolah mis. memperbaiki ventilasi dan kebersihan kelas, menata pojok baca, serta pengadaan alat peraga dasar mampu meningkatkan kepuasan siswa dalam jangka pendek. Namun informan juga menyoroti keterbatasan yang masih ada (mis. jumlah buku, akses ke alat ICT) yang menjadi hambatan untuk pengembangan layanan lebih lanjut; hal ini mengindikasikan kebutuhan sinkronisasi antara perencanaan mutu dan ketersediaan sumber daya. Studi evaluatif lain juga menegaskan peran sarpras dalam membentuk pengalaman layanan pendidikan (Sobari, 2014).

Dalam hal administrasi dan layanan non-akademik, hasil analisis menunjukkan adanya perbaikan prosedur pendaftaran, komunikasi informasi jadwal, dan transparansi kebijakan yang mempermudah interaksi orang tua dengan pihak sekolah. Sekolah menerapkan alur layanan yang lebih terstruktur untuk keperluan administrasi siswa dari pendaftaran, pengambilan raport, hingga penanganan keluhan yang oleh orang tua dinilai mengurangi kebingungan administratif dan meningkatkan rasa percaya terhadap sekolah. Hasil ini menegaskan bahwa pengelolaan administrasi yang rapi berkontribusi pada citra sekolah dan kepuasan stakeholder, selaras dengan penelitian yang menghubungkan kualitas administrasi dengan kepuasan peserta didik/orang tua (Irma Sasmita, 2021).

Temuan tentang keterlibatan orang tua dan komunitas memperlihatkan bahwa kegiatan yang mendorong partisipasi orang tua seperti forum komunikasi orang tua-guru, kerja bakti sekolah, dan pelibatan dalam kegiatan ekstrakurikuler mendukung terciptanya lingkungan belajar yang lebih suportif. Orang tua yang terlibat cenderung menunjukkan persepsi positif terhadap kualitas layanan sekolah dan melaporkan kepuasan lebih tinggi terkait perkembangan akademik dan sikap anak. Di sisi lain, ada variasi tingkat keterlibatan yang dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan waktu; oleh karena itu sekolah mengembangkan kanal komunikasi alternatif

(pesan singkat, grup WA) untuk menjangkau orang tua yang sibuk. Hasil ini konsisten dengan bukti empiris yang menegaskan korelasi antara parental involvement dan kepuasan layanan pendidikan (Savira et al., 2022).

Analisis tematik menunjukkan bahwa mekanisme monitoring dan evaluasi yang terintegrasi (supervisi pembelajaran, evaluasi kepuasan berkala, dan rapat tindak lanjut) menjadi pilar penting agar integrasi mutu berdampak berkelanjutan. Data dokumen dan wawancara memperlihatkan adanya siklus perbaikan: identifikasi isu melalui observasi/wawancara, perumusan rencana perbaikan, pelaksanaan pembenahan, dan evaluasi hasil. Praktik member checking dan pelibatan guru dalam refleksi profesional membantu memastikan bahwa perubahan bersifat kontekstual dan diterima oleh pelaksana di lapangan. Penekanan pada monitoring berkelanjutan selaras dengan literatur TQM/IQM yang merekomendasikan siklus perbaikan berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan (Budiharjo, 2016).

Dari perspektif peserta didik, hasil penelitian mengidentifikasi indikator kepuasan utama yang meliputi: kenyamanan fisik kelas, kualitas interaksi dengan guru, relevansi aktivitas pembelajaran, dan kemudahan komunikasi antara sekolah-orang tua. Survei kecil yang dilengkapi dengan wawancara mendalam memperlihatkan bahwa sebagian besar siswa melaporkan peningkatan kepuasan setelah penerapan beberapa inisiatif mutu terutama perubahan metode pembelajaran dan perbaikan sarpras yang juga tercermin pada tingginya partisipasi kelas dan penurunan keluhan terkait lingkungan belajar. Namun, beberapa siswa masih menyatakan harapan pada pengayaan materi pembelajaran dan akses ke sarana pembelajaran berbasis teknologi. Temuan ini menguatkan gagasan bahwa kepuasan siswa adalah konstruk multi-dimensi yang harus diukur dengan indikator spesifik dan kontekstual (Badriah & Pramularso, 2024).

Penelitian juga mengungkap hambatan dan tantangan dalam proses integrasi mutu layanan, antara lain keterbatasan anggaran, beban kerja guru yang tinggi, ketidaksinambungan program akibat perubahan kebijakan, dan variabilitas dukungan orang tua. Hambatan-hambatan ini menghambat skala dan kecepatan implementasi perbaikan yang diinginkan. Namun, strategi mitigasi yang diadopsi sekolah seperti penggalangan dana komunitas, rotasi tugas guru, dan penyederhanaan SOP untuk menyesuaikan kapasitas membuktikan bahwa integrasi mutu dapat progresif jika didukung perencanaan yang realistis dan prioritas intervensi. Literatur evaluatif lain juga menunjukkan pola hambatan serupa pada sekolah dasar di konteks serupa.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi mutu layanan pendidikan di SD Negeri 2 Budidaya memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan peserta didik terlihat dari indikator motivasi belajar, partisipasi aktif, persepsi positif terhadap guru, dan penilaian orang tua yang membaik. Keberhasilan tersebut bersifat holistik karena melibatkan kombinasi kepemimpinan yang proaktif, peningkatan profesionalisme guru, perbaikan sarpras, administrasi yang tertata, mekanisme monitoring yang jelas, dan keterlibatan orang tua. Penelitian ini merekomendasikan bahwa untuk mempertahankan dan memperbesar dampak, sekolah perlu mengembangkan rencana strategis berbasis bukti, memperkuat kapasitas

guru melalui pelatihan berkelanjutan, serta menjalin kemitraan dengan pemangku kepentingan lokal untuk mendukung pemenuhan sarana yang belum memadai. Rekomendasi ini selaras dengan studi penerapan TQM/IQM pada institusi pendidikan yang menekankan kebutuhan kolaborasi dan perbaikan berkelanjutan (Nisa et al., 2025).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi mutu layanan pendidikan di SD Negeri 2 Budidaya Kecamatan Sidomulyo Lampung Selatan telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan peserta didik melalui penerapan kebijakan mutu yang terarah, peningkatan profesionalisme guru, perbaikan kualitas proses pembelajaran, optimalisasi sarana prasarana, serta penguatan administrasi dan layanan non-akademik. Upaya-upaya ini diperkuat oleh mekanisme monitoring dan evaluasi berkelanjutan yang memungkinkan adanya siklus perbaikan terus-menerus dan respons cepat terhadap permasalahan layanan. Keterlibatan orang tua dan komunitas juga terbukti menjadi faktor pendukung yang memberikan kontribusi pada terciptanya lingkungan belajar yang lebih suportif dan kondusif bagi siswa. Meskipun masih terdapat hambatan seperti keterbatasan anggaran, beban kerja guru, dan variabilitas dukungan orang tua, strategi mitigasi yang dilakukan sekolah telah membantu menjaga stabilitas mutu layanan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan peningkatan kepuasan peserta didik sangat dipengaruhi oleh integrasi mutu layanan yang dijalankan secara konsisten, kolaboratif, dan adaptif sesuai kebutuhan sekolah serta konteks lokal, sehingga dapat menjadi model bagi sekolah-sekolah lain yang ingin meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan peserta didiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Amin, A.-A., & Asy'ari, F. (2025). Integrated Quality Management in Education: A Case Study in a Secondary School. *International Journal of Teaching and Learning (INJOTEL)*, 3(1), 152–159.
- Arifin, Z. (2020). Metodologi penelitian pendidikan. *Jurnal Al-Hikmah*, 1(1).
- Badriah, L., & Pramularso, Y. (2024). Analysis of Perceptions and Expectations of the Quality of Educational Services in Elementary Schools. *CERMIN: JURNAL PENELITIAN*, 8(1), 53–63.
- Budiharjo, B. (2016). Integrated quality management-based education in Indonesia. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 6(5), 746–756. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.6.5.1065>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches)*.

- Dewi, M. P., Rahmatunnisa, M., Sumaryana, A., & Kristiadi, J. (2018). Ensuring Service Quality in Education for Indonesia's Sustainable Education. *Journal of Social Studies Education Research (JSSER)*, 9(4), 65–81.
- Djuanda, D., Sunaengsih, C., Syahid, A. A., Amalia, K., & Juneli, J. A. (2024). Survey of Academic Service Quality in Primary Schools. *Mimbar Sekolah Dasar*, 11(2), 339–356. <https://doi.org/10.53400/mimbar-sd.v11i2.71728>
- Efrina, L., & Warisno, A. (2021). Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 3(2), 214–219.
- Irma Sasmita, B. (2021). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara*.
- Jonathan, G., & Iriani, A. (2021). Dengan Model Servqual Untuk Menangani Penurunan Jumlah Peserta Didik. *JAMP : Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(1), 51–60.
- Mashrul, N. N. R., Widowati, S. P. S., Ferdiansah, R., & Sholeh, S. (2024). Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Pendidikan di Sekolah Dasar Swasta. *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(2), 1386.
- Miles, M., & Huberman, H. (1994). *Qualitative Data Analysis*.
- Nisa, K., Maryani, M., Handayani, O. N., & Tuerah, R. H. (2025). Implementation of Integrated Quality Management for Quality Education Amidst Dynamic Changes. *Sibatik Jurnal: Jurnal Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 4(4), 211–222.
- Rangkuti, Z. A., & Rangkuti, M. R. (2023). Quality Services for Elementary Schools in Medan City. *ICOSOP 2022 - International Conference on Social and Political Development* 4, 110–116. <https://doi.org/10.5220/0011541000003460>
- Riswandi, R., Hariri, H., Nurwahidin, M., & Utami, N. R. (2024). The Implementation of Total Quality Management at Taman Siswa Elementary School. *Jurnal Pendidikan Progresif*, 14(1), 480–488. <https://doi.org/10.23960/jpp.v14.i1.202435>
- Savira, A., Sumarwan, U., & Muflikhati, I. (2022). Parent Satisfaction : Contribution of Parental Involvement and School Service Quality Perception at Public Elementary School. *Jurnal Paedagogy*, 9(1), 2022.
- Sobari, R. N. (2014). *Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran Di Smk Averus*.
- Suhendra, S., & Nurdianti, R. R. S. (2018). Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education*, 2(2), 72. <https://doi.org/10.17509/ijpe.v2i2.15103>

- Suryabrata, S. (1998). *METODOLOGI PENELITIAN*. 116.
- Tamam, M. B. (2023). Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia Dalam Kajian Teoritis dan Literatur Review. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 17-27.
- TARMIZI, A. R. (2019). Improving the Quality of Education Services Through Quality Management System Iso 9001: 2008. *JKP | Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 2(1), 138-151. <https://doi.org/10.22236/jkpuhamka.v2i1.3802>