



Vol. 05 No. 09 (2026) : 61-70

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 PADA LEMBAGA PENDIDIKAN

Hudriyah¹, Yuni Aslia², Rizky Hasanah³, Agil Syahril⁴, Akhyar⁵, Hamidah⁶, Ali Mashar⁷

¹⁻⁶Universitas Islam An-Nur Lampung

Email: ¹hudriyah447@gmail.com, ²yuniwahab190691@gmail.com, ³ririzririz2345@gmail.com, ⁴agilsyahrir@gmail.com, ⁵aalsnapp@gmail.com, ⁶hamidahdarussalam7@gmail.com, ⁷alimashar@an-nur.ac.id

Abstract

Service quality is an important component of educational management because it shapes how students, parents, educators, and other stakeholders experience learning and institutional support. This article aims to synthesize literature on the concept, dimensions, measurement models, and management implications of service quality in educational institutions. The study adopts a Systematic Literature Review (SLR) approach and uses PRISMA 2020 as a reporting framework. Relevant literature discusses service quality in education and measurement models including SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF, and EduQUAL. The literature is examined descriptively and thematically by comparing the dimensions and findings reported across studies. The synthesis indicates that service quality in education is multidimensional, encompassing physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, empathy, academic and administrative services, communication, accessibility, and digital services. The reviewed studies do not establish one measurement instrument as universally suitable for every educational institution; instrument selection should reflect the institution's context and evaluation objectives. These findings suggest that educational institutions should assess service quality periodically, involve relevant stakeholders, identify gaps between expected and experienced services, and use evaluation results for continuous improvement. The final number of studies included in the review should be reported after the search and screening process has been completed.

Keywords: service quality

Abstrak

Mutu layanan merupakan bagian penting dari manajemen pendidikan karena membentuk pengalaman peserta didik, orang tua, pendidik, dan pemangku kepentingan terhadap proses pembelajaran serta layanan pendukung lembaga. Artikel ini bertujuan menyintesis literatur mengenai konsep, dimensi, model pengukuran, dan implikasi manajerial mutu layanan pada lembaga pendidikan. Penelitian menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dengan PRISMA 2020 sebagai kerangka pelaporan. Literatur yang dikaji mencakup penelitian

tentang mutu layanan pendidikan dan model pengukurannya, antara lain SERVQUAL, SERVPERF, HEdPERF, dan EduQUAL. Analisis dilakukan secara deskriptif dan tematik dengan membandingkan dimensi serta temuan antarpelitian. Hasil sintesis menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan bersifat multidimensional, meliputi fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, layanan akademik dan administratif, komunikasi, aksesibilitas, serta layanan digital. Literatur yang ditelaah belum menunjukkan satu instrumen yang berlaku universal bagi seluruh lembaga pendidikan; pemilihan instrumen perlu disesuaikan dengan konteks lembaga dan tujuan evaluasi. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu mengukur mutu layanan secara berkala, melibatkan pemangku kepentingan, mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan pengalaman layanan, serta menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan. Jumlah akhir artikel yang disertakan perlu dilaporkan setelah proses penelusuran dan penyaringan benar-benar selesai.

Kata kunci: mutu layanan

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang menyediakan layanan utama berupa pembelajaran serta layanan pendukung bagi peserta didik dan pemangku kepentingan. Mutu pendidikan tidak hanya berkaitan dengan capaian akademik, tetapi juga dengan proses dan pengalaman layanan yang diterima pengguna. Layanan pembelajaran, administrasi, informasi, fasilitas, bimbingan, komunikasi, serta respons terhadap kebutuhan peserta didik merupakan bagian dari pengalaman tersebut. Dalam kajian mutu layanan, kualitas dinilai melalui persepsi pengguna atas layanan yang diterima; karena itu, penilaian perlu mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988; Cronin & Taylor, 1992).

Konsep service quality berkembang dalam kajian pemasaran jasa dan kemudian diadaptasi ke berbagai konteks, termasuk pendidikan. Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang mengukur mutu layanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Cronin dan Taylor (1992) kemudian mengajukan pendekatan SERVPERF yang lebih menekankan kinerja layanan yang dirasakan. Dalam konteks pendidikan tinggi, Abdullah (2006) mengembangkan HEdPERF untuk mempertimbangkan karakteristik layanan perguruan tinggi. Perbedaan model tersebut menunjukkan bahwa konsep umum mutu layanan perlu diterapkan dengan mempertimbangkan tujuan pengukuran dan konteks lembaga.

Kajian mutakhir memperlihatkan bahwa penelitian mengenai mutu layanan pendidikan terus berkembang. Review empat dekade pada pendidikan tinggi yang terbit pada 2026, misalnya, mensintesis 275 studi dari 66 negara dan

mengidentifikasi SERVQUAL, SERVPERF, HEdPERF, dan EduQUAL sebagai model yang dominan (Kataria & Sharma Rajput, 2026). Temuan ini memperlihatkan pentingnya mengkaji model-model yang telah digunakan sekaligus menilai kesesuaiannya dengan karakteristik lembaga pendidikan.

Sejumlah kajian tinjauan juga telah dilakukan secara khusus pada pendidikan tinggi. Toscano-Hernández et al. (2024) melakukan systematic literature review untuk publikasi periode 2007–2023, sedangkan Bartolo dan Tinmaz (2024) membahas literatur mengenai mutu layanan pendidikan tinggi. Silva et al. (2017) meninjau penggunaan skala HEdPERF dan menunjukkan pentingnya memperhatikan pilihan instrumen dalam pengukuran mutu layanan. Kajian-kajian tersebut menjadi dasar untuk menyusun sintesis yang tidak hanya berfokus pada satu model, tetapi juga membahas implikasi mutu layanan bagi manajemen lembaga pendidikan secara lebih luas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini membahas lima pertanyaan: (1) bagaimana mutu layanan dipahami dalam lembaga pendidikan; (2) dimensi apa yang digunakan dalam menilai mutu layanan; (3) model pengukuran apa yang digunakan; (4) faktor apa yang berkaitan dengan mutu layanan; dan (5) apa implikasi temuan penelitian bagi manajemen lembaga pendidikan. Tujuan kajian adalah menghasilkan sintesis konseptual yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan pengelolaan mutu layanan pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan Systematic Literature Review (SLR), yaitu pendekatan untuk mengidentifikasi, menyeleksi, mengevaluasi, dan menyintesis hasil penelitian secara terstruktur. Pelaporan kajian mengacu pada PRISMA 2020 agar proses identifikasi dan seleksi literatur dapat dijelaskan secara transparan (Page et al., 2021). Penggunaan kerangka PRISMA tidak menggantikan kebutuhan untuk mencatat proses pencarian, kriteria seleksi, dan jumlah artikel pada setiap tahap.

Sumber literatur diarahkan pada artikel ilmiah yang membahas service quality, educational service quality, school service quality, mutu layanan pendidikan, SERVQUAL, SERVPERF, HEdPERF, dan EduQUAL. Pencarian dilakukan pada basis data ilmiah yang relevan, dengan prioritas pada artikel peer-

reviewed dan artikel yang memiliki informasi bibliografis serta metodologi yang jelas.

Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel membahas mutu/kualitas layanan dalam konteks pendidikan; (2) artikel merupakan penelitian empiris atau kajian ilmiah yang relevan dengan pertanyaan penelitian; (3) artikel tersedia dalam bahasa Indonesia atau Inggris; dan (4) artikel memberikan informasi yang dapat digunakan untuk sintesis dimensi, model, faktor, atau implikasi mutu layanan. Kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak berkaitan langsung dengan layanan pendidikan, duplikasi publikasi, tulisan populer, dan dokumen yang tidak menyediakan informasi penelitian yang memadai.

Tahapan analisis terdiri atas identifikasi, penyaringan judul dan abstrak, pemeriksaan kelayakan, ekstraksi data, dan sintesis tematik. Data yang diekstraksi meliputi penulis dan tahun, konteks pendidikan, tujuan penelitian, model/instrumen, dimensi mutu layanan, temuan utama, serta implikasi manajerial. Sintesis dilakukan dengan membandingkan pola temuan antarpublikasi dan mengelompokkan tema yang berulang.

Catatan metodologis: angka final jumlah artikel yang ditemukan dan lolos seleksi perlu diisi berdasarkan hasil ekspor dan screening penelusuran database yang benar-benar dilakukan peneliti. Angka tersebut tidak dibuat secara asumsi dalam artikel ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsep Mutu Layanan pada Lembaga Pendidikan

Mutu layanan pendidikan dapat dipahami sebagai penilaian terhadap kemampuan lembaga dalam menyediakan pengalaman dan dukungan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna layanan. Dalam pendekatan SERVQUAL, penilaian mutu berkaitan dengan perbandingan antara harapan pengguna dan persepsinya terhadap layanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988). Sementara itu, pendekatan SERVPERF menekankan kinerja layanan yang dirasakan pengguna (Cronin & Taylor, 1992). Dengan demikian, pengertian mutu layanan perlu dijelaskan bersama pendekatan pengukuran yang digunakan. Peserta didik merupakan salah satu penerima layanan, tetapi orang tua, pendidik, tenaga kependidikan, dan pemangku kepentingan lain juga dapat menjadi sumber informasi sesuai tujuan evaluasi.

Dalam konteks pendidikan, layanan bersifat kompleks karena produk utamanya berupa proses pembelajaran dan perkembangan peserta didik. Karena itu, mutu layanan tidak cukup direduksi menjadi kondisi gedung atau keramahan petugas. Mutu juga tercermin dalam konsistensi proses pembelajaran, kompetensi pendidik, kejelasan informasi, kecepatan respons, kepastian prosedur, ketersediaan fasilitas, dan kemampuan lembaga menindaklanjuti kebutuhan pengguna.

2. Dimensi Mutu Layanan

Lima dimensi SERVQUAL—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—sering digunakan sebagai kerangka awal untuk menelaah mutu layanan (Parasuraman et al., 1988). Tangibles berkaitan dengan fasilitas, peralatan, dan lingkungan layanan; reliability berkenaan dengan kemampuan memberikan layanan secara tepat dan konsisten; responsiveness menekankan kesediaan serta kecepatan membantu pengguna; assurance berhubungan dengan kompetensi dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan; sedangkan empathy menekankan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Dalam penerapannya pada pendidikan, dimensi-dimensi ini perlu dijabarkan sesuai pengalaman belajar dan layanan pendukung yang khas.

Pada pendidikan tinggi, HEDPERF dikembangkan untuk mengakomodasi karakteristik layanan perguruan tinggi (Abdullah, 2006). Tinjauan terhadap penggunaan HEDPERF juga menunjukkan bahwa model ini perlu dipahami bersama pilihan instrumen lain seperti SERVQUAL dan SERVPERF, bukan sebagai alat yang otomatis sesuai untuk semua institusi (Silva et al., 2017). Oleh sebab itu, pemilihan model perlu mempertimbangkan jenis lembaga, kelompok pengguna, tujuan evaluasi, serta dimensi layanan yang hendak ditingkatkan.

Dengan demikian, hasil sintesis mengarah pada pengelompokan dimensi mutu layanan pendidikan ke dalam enam ranah: (1) layanan akademik dan pembelajaran; (2) layanan administratif; (3) kualitas interaksi dan komunikasi; (4) fasilitas dan lingkungan belajar; (5) dukungan serta respons terhadap kebutuhan peserta didik; dan (6) layanan digital dan akses informasi. Pengelompokan ini merupakan sintesis konseptual dari pola dimensi dalam literatur, bukan penggantian terhadap instrumen penelitian tertentu.

Perbedaan antara SERVQUAL dan SERVPERF juga berkaitan dengan cara mengoperasionalkan mutu layanan. SERVQUAL menggunakan harapan dan

persepsi pengguna sebagai dasar analisis kesenjangan, sedangkan SERVPERF menitikberatkan penilaian pada kinerja layanan yang dirasakan (Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1988). Karena itu, peneliti perlu menjelaskan alasan pemilihan model dan memastikan butir pengukuran sesuai dengan konteks layanan pendidikan yang diteliti.

3. Model Pengukuran Mutu Layanan

Model	Fokus utama	Konteks umum	Catatan
SERVQUAL	Persepsi dan harapan pengguna	Beragam layanan termasuk pendidikan	Lima dimensi RATER; perlu adaptasi konteks.
SERVPERF	Kinerja layanan yang dirasakan	Beragam sektor jasa	Lebih menekankan performance/perceived service.
HEdPERF	Kualitas layanan pendidikan tinggi	Perguruan tinggi	Dikembangkan dengan mempertimbangkan karakteristik HEI.
EduQUAL	Atribut kualitas pendidikan	Pendidikan	Lebih dekat dengan proses dan hasil pendidikan; implementasi beragam.

Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa pemilihan instrumen harus mengikuti tujuan evaluasi. Jika lembaga ingin mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi, SERVQUAL dapat menjadi kerangka awal. Jika fokus evaluasi adalah kinerja layanan yang dirasakan, SERVPERF dapat dipertimbangkan. Untuk pendidikan tinggi, HEdPERF memberikan pendekatan yang lebih spesifik. Sementara itu, EduQUAL dapat digunakan ketika aspek pendidikan dan hasil pembelajaran ingin mendapat perhatian lebih besar. Literatur tidak mendukung klaim bahwa satu model selalu paling tepat untuk seluruh konteks.

4. Mutu Layanan dan Kepuasan Peserta Didik

Sejumlah penelitian menghubungkan mutu layanan dengan kepuasan peserta didik. Dalam konteks sekolah, penelitian pada satuan pendidikan dasar selama pembelajaran daring menunjukkan bahwa mutu layanan dipengaruhi oleh

berbagai aspek layanan dan berkaitan dengan kepuasan siswa. (Pujiyanto, 2021) Penelitian lain pada pendidikan menengah juga menggunakan lima dimensi SERVQUAL untuk menilai layanan sekolah dan mengkaji hubungannya dengan kepuasan siswa.

Hubungan tersebut dapat dipahami karena persepsi terhadap layanan memengaruhi pengalaman peserta didik. Layanan yang konsisten, informasi yang jelas, respons yang cepat, fasilitas yang memadai, serta interaksi yang menghargai peserta didik dapat membentuk pengalaman positif. Namun, kepuasan tidak boleh dijadikan satu-satunya indikator mutu pendidikan karena keberhasilan pendidikan juga mencakup proses dan hasil belajar, perkembangan karakter, serta pencapaian tujuan kelembagaan.

5. Perubahan Mutu Layanan pada Era Digital

Digitalisasi memperluas makna layanan pendidikan. Peserta didik tidak hanya berinteraksi secara langsung dengan guru dan tenaga kependidikan, tetapi juga melalui platform pembelajaran, sistem informasi akademik, perpustakaan digital, kanal komunikasi, dan layanan administrasi daring. Karena itu, kualitas layanan digital menjadi bagian dari pengalaman layanan pendidikan.

Literatur mutakhir menunjukkan kebutuhan integrasi teknologi dalam pemantauan mutu layanan. Review Kataria dan Sharma Rajput (2026) menekankan pemanfaatan teknologi untuk pemantauan secara lebih cepat serta pentingnya pengembangan kerangka yang sesuai dengan konteks institusi. Dengan demikian, evaluasi mutu layanan pada masa kini perlu mempertimbangkan aspek akses, kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan informasi, dan respons layanan digital.

6. Implikasi bagi Manajemen Lembaga Pendidikan

Hasil sintesis menunjukkan bahwa pengelolaan mutu layanan perlu ditempatkan sebagai siklus manajemen. Pertama, lembaga perlu memetakan kebutuhan dan harapan pengguna. Kedua, standar layanan perlu dirumuskan secara jelas. Ketiga, kinerja layanan diukur secara berkala. Keempat, kesenjangan antara standar, harapan, dan pengalaman pengguna dianalisis. Kelima, hasil evaluasi diterjemahkan menjadi program perbaikan. Keenam, perubahan dievaluasi kembali.

Pendekatan tersebut menggeser orientasi mutu dari sekadar pemenuhan fasilitas menuju budaya perbaikan berkelanjutan. Dalam lembaga pendidikan

Islam, pendekatan manajemen layanan juga dapat dipadukan dengan nilai amanah, ihsan, keadilan, tanggung jawab, dan pelayanan yang memuliakan manusia. Dengan demikian, mutu layanan bukan hanya persoalan kepuasan pengguna, tetapi bagian dari tanggung jawab moral dan profesional lembaga.

7. Research Gap dan Arah Penelitian Selanjutnya

Pertama, literatur masih banyak berfokus pada pendidikan tinggi, sementara kajian sistematis yang mengintegrasikan sekolah dan perguruan tinggi relatif lebih terbatas. Kedua, sebagian penelitian menggunakan persepsi mahasiswa sebagai sumber utama, sehingga perspektif orang tua, guru, tenaga kependidikan, dan pemangku kepentingan lainnya belum selalu terwakili. Review terbaru juga mencatat keterbatasan tersebut. (Kataria & Sharma Rajput, 2026)

Ketiga, keragaman instrumen menunjukkan bahwa pengukuran mutu layanan sangat dipengaruhi konteks. Karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan instrumen yang mengintegrasikan dimensi umum service quality dengan karakteristik lokal lembaga pendidikan. Keempat, transformasi digital membuka kebutuhan penelitian mengenai mutu layanan hibrida, layanan digital, dan pengalaman pengguna pada ekosistem pendidikan berbasis teknologi.

Systematic Literature Review ini menunjukkan bahwa mutu layanan merupakan konstruk multidimensional yang penting dalam manajemen lembaga pendidikan. SERVQUAL, SERVPERF, HEdPERF, dan EduQUAL merupakan model yang digunakan dalam literatur, tetapi belum ada dasar untuk menyatakan satu instrumen paling sesuai bagi seluruh lembaga. SERVQUAL menilai lima dimensi mutu layanan (Parasuraman et al., 1988), SERVPERF menekankan kinerja layanan yang dirasakan (Cronin & Taylor, 1992), sedangkan HEdPERF dikembangkan dengan mempertimbangkan karakteristik pendidikan tinggi (Abdullah, 2006). Pemilihan model perlu memperhatikan konteks lembaga, tujuan evaluasi, dan karakteristik pengguna layanan.

Mutu layanan juga berkaitan dengan pengalaman dan kepuasan peserta didik, tetapi evaluasi mutu tidak seharusnya berhenti pada kepuasan. Lembaga perlu membangun siklus perbaikan berkelanjutan yang mencakup pemetaan kebutuhan, penetapan standar, pengukuran, analisis kesenjangan, tindak lanjut, dan evaluasi. Untuk manajemen pendidikan, pendekatan ini dapat membantu lembaga membangun layanan yang lebih responsif, konsisten, transparan, dan berorientasi pada perkembangan peserta didik.

Keterbatasan kajian ini adalah belum mencantumkan angka final hasil screening database karena data pencarian dan proses seleksi artikel perlu dilakukan secara aktual agar dapat dipertanggungjawabkan sebagai SLR. Penelitian berikutnya dapat memperluas sumber database, memasukkan lebih banyak perspektif pemangku kepentingan, serta mengembangkan model pengukuran mutu layanan yang sesuai dengan karakteristik sekolah dan lembaga pendidikan Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31–47. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., et al. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- 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.
- Bartolo, R. P., & Tınmaz, H. (2024). Service quality in higher education: A literature review. *Journal for the Education of Gifted Young Scientists*, 12(3). <https://doi.org/10.17478/jegys.1518891>
- Kataria, P., & Sharma Rajput, C. (2026). Assessing service quality in higher education: A four-decade literature review (1984–2024). *Quality Assurance in Education*, 34(3), 415–434. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2025-0229>
- Pujianto, A. (2021). Analisis mutu layanan dan tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran daring selama masa pandemic COVID-19 pada SD Kristen Satya Wacana Salatiga. *Satya Widya*, 37(1), 33–42. <https://doi.org/10.24246/j.sw.2021.v37.i1.p33-42>
- Silva, D. S., de Moraes, G. H. S. M., Makiya, I. K., & Cesar, F. I. G. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A

review of HEdPERF scale use. *Quality Assurance in Education*, 25(4), 415–439.
<https://doi.org/10.1108/QAE-10-2016-0058>

Toscano-Hernández, A., Alvarez-González, L. I., Sanzo, M. J., & Esparza-Rodríguez, S. (2024). Service quality in higher education: A systematic literature review, 2007–2023. *Estudios Gerenciales*.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2024.170.6244>