

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**  
Volume 1, Nomor 4, Mei 2023, Halaman, 17-27  
e-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.7903779)  
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7903779>

## **Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia Dalam Kajian Teoritis dan *Literatur Review***

**M. Badrun Tamam<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam An-Nur Lampung  
Email : [\\*badruntamam22@gmail.com](mailto:badruntamam22@gmail.com)

### **Abstrack**

Dalam penelitian ini penulis melakukan kajian pustaka untuk melihat kajian teoritis tentang mutu pendidikan, selain dari itu penulis juga melakukan kajian literatur review untuk melihat pengaruh mutu atau kualitas pendidikan terhadap kepuasan dan hasil belajar. Tujuan utama dari penelitian ini adalah menemukan format teoritis tentang mutu pendidikan, dan juga melihat kasus-kasus dari penelitian terdahulu tentang mutu pendidikan di Indonesia berdasarkan teori-teori tentang mutu pendidikan. Sudah menjadi maklum bahwa untuk menilai sesuatu maka digunakan indikator-indikator tertentu sebagai parameter. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber utama data dalam penelitian ini adalah data pustaka. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dimulai saat peneliti mengumpulkan data, kemudian data-data tersebut di reduksi dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Mutu di bidang pendidikan meliputi mutu input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berperoses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEM (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, dan Menyenangkan). Output dinyatakan bermutu apabila hasil belajar akademik dan nonakademik siswa tinggi. Outcome dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatannya lulusannya dan merasa puas. Mutu dalam konteks manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management (TQM) bukan hanya merupakan suatu gagasan, melainkan suatu filosofi dan metodologi dalam membantu lembaga untuk mengelola perubahan secara totalitas dan sistematis, melalui perubahan nilai, visi, misi, dan tujuan. Karena dalam dunia pendidikan mutu lulusan suatu sekolah dinilai berdasarkan kesesuaian kemampuan yang dimilikinya dengan tujuan yang ditetapkan dalam kurikulum. Selain itu Dari uraian kajian terdahulu tersebut didapatkan bahwa mutu pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan dan hasil belajar. Dalam penelitian Nyoman, U. Maman Rubaman, Desitasari, Puspo Dewi Dirgantari, Ros Endah dan Gilang disebutkan bahwa kualitas dan mutu layanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

**Kata Kunci:** *Mutu Pendidikan, Literatur Areview, Indonesia*

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat. Sekolah sebagai insititusi penyelenggara pendidikan formal merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan orang tua atau masyarakat yang menyekolahkan anak-anaknya dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam meraih ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya mutu layanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh masyarakat.

Namun sampai saat ini, mutu pendidikan di Indonesia masih menjadi persoalan. Berdasarkan laporan monitoring global yang dikeluarkan lembaga PBB, UNESCO, tahun 2005 posisi Indonesia menempati peringkat 10 dari 14 negara berkembang di Asia Pasifik. Selain itu, menurut laporan *United Nations Development Programme* (UNDP), kualitas SDM Indonesia menempati urutan 109 dari 177 negara di dunia. Sedangkan menurut *The Political and Economic Risk Consultancy* (PERC) yang merupakan lembaga konsultan dari Hongkong menyatakan kualitas pendidikan di Indonesia sangat rendah, di antara 12 negara Asia yang diteliti, Indonesia satu tingkat di bawah Vietnam.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Negara Republik Indonesia dinyatakan bahwa salah satu tujuan negara Republik Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk itu setiap warga negara Indonesia berhak mendapatkan pendidikan yang bermutu sesuai dengan minat dan bakat yang dimilikinya tanpa memandang status sosial, ras, etnis, agama dan gender.<sup>1</sup> Salah satu kebijakan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia adalah melalui peningkatan mutu pendidikan. Pemerataan dan mutu pendidikan akan membuat warga negara Indonesia memiliki keterampilan khusus (*Life Skills*) sehingga memiliki kemampuan untuk mengenal dan mengatasi masalah diri dan lingkungannya, mendorong tegaknya masyarakat madani dan modern yang dijiwai nilai-nilai agama dan ideologi negara (Rosyada, 2015).

Dalam kerangka umum, mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa; baik yang *tangible* maupun yang *intangible*. Dalam konteks pendidikan pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada *proses pendidikan* dan *hasil pendidikan* (Rohani, 1991). Dalam "proses pendidikan" yang bermutu terlibat berbagai *input*, seperti; bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Manajemen sekolah, dukungan kelas berfungsi mensinkronkan berbagai *input* tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar baik antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas; baik konteks kurikuler maupun ekstra-kurikuler, baik dalam lingkup substansi yang akademis maupun yang non-akademis dalam suasana yang mendukung proses pembelajaran.

Dalam penelitian ini penulis melakukan kajian pustaka untuk melihat kajian teoritis tentang mutu pendidikan, selain dari itu penulis juga melakukan kajian literatur review untuk melihat pengaruh mutu atau kualitas pendidikan terhadap kepuasan dan hasil belajar. Tujuan utama dari penelitian ini adalah menemukan format teoritis tentang mutu pendidikan, dan juga melihat kasus-kasus dari penelitian terdahulu tentang mutu pendidikan di Indonesia berdasarkan teori-teori tentang mutu pendidikan. Sudah menjadi maklum bahwa untuk menilai sesuatu maka digunakan indikator-indikator tertentu sebagai parameter.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber utama data alam penelitian ini adalah data pustaka. Dalam upaya itu penulis mengumpulkan tulisan-tulisan yang membahas mutu pendidikan. Selain dari itu penulis juga melakukan kajian literatur review dengan melihat penelitian-penelitian yang membahas mutu pendidikan dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan hasil belajar. Dalam kajian literatur reviewe sebagai penguat dari kajian pustaka ini, penulis menetapkan kriteria inklusi untuk karya-karya literatur review,

yaitu karya-karya tersebut berbicara tentang mutu pendidikan di Indonesia. penelitian tersebut bukan merupakan literature review ataupun hasil pengabdian kepada masyarakat. Dari hasil penelusuran penulis menemukan sejumlah tulisan yang dalam penelitian ini hanya diutarakan 6 penelitian saya. Sebagaimana dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dimulai saat peneliti mengumpulkan data, kemudian data-data tersebut di reduksi dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Definisi Mutu Layanan Pendidikan

Menurut Crosby mutu ialah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen (Rohani, 1991). Mutu ialah suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dengan perubahan mutu tersebut, diperlukan peningkatan atau perubahan keterampilan tenaga kerja, proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi dan melebihi harapan konsumen (Charles, 2006).

Dalam pandangan Zamroni dikatakan bahwa peningkatan mutu sekolah adalah suatu proses yang sistematis yang terus menerus meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar menjadi target sekolah dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan mutu adalah (ukuran), baik buruk suatu benda; Taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb) kualitas. Definisi mutu memiliki pengertian yang bervariasi. Pendidikan yang berfokus pada mutu menurut konsep Juran adalah bahwa dasar misi mutu sebuah sekolah mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat. Masyarakat dimaksud adalah secara luas sebagai pengguna lulusan, yaitu dunia usaha, lembaga pendidikan lanjut, pemerintah dan masyarakat luas, termasuk menciptakan usaha sendiri oleh lulusan (Rosyada, 2015).

Mutu menurut Carvin, sebagaimana dikutip oleh Nasution, adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau harapan pelanggan pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Menurut Edwar Sallis, sekolah yang bermutu memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Forcese, 1972):

1. Sekolah berfokus pada pelanggan; Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal;
2. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya;
3. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik maupun tenaga administratif;
4. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya;
5. Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang;
6. Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya;
7. Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas dan merangsang agar lainnya dapat bekerja secara berkualitas;
8. Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah

kerja secara vertikal dan horizontal

9. Sekolah memiliki strategi dan evaluasi yang jelas;
10. Sekolah menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut;
11. Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja;
12. Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan.

Secara umum mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan. Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Proses pendidikan merupakan berubahnya sebuah sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Sesuatu yang berpengaruh terhadap berlangsungnya proses disebut Input, sedang sesuatu dari hasil proses disebut output. Output pendidikan adalah merupakan kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan. Definisi mutu memiliki konotasi yang bermacam-macam bergantung orang yang memakainya. Mutu berasal dari bahasa latin yakni "Qualis" yang berarti "what kind of" (tergantung kata apa yang mengikutinya). Menurut Deming, mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan. Sedangkan menurut Juran, mutu ialah kecocokan dengan kebutuhan.

Masih dalam buku yang sama petikan dari Sallis mengemukakan mutu adalah konsep yang absolut dan relatif. Mutu yang absolut ialah mutu yang idealismenya tinggi dan harus dipenuhi, berstandar tinggi, dengan sifat produk bergengsi tinggi. Mutu yang relatif bukanlah sebuah akhir, namun sebagai sebuah alat yang telah ditetapkan atau jasa dinilai, yaitu apakah telah memenuhi standar yang telah ditetapkan (Forcese, 1972).

Ditinjau dari sudut hukum, dipinisi pendidikan berdasarkan undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), pasal 1 (1 dan 4), yaitu "pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara." "Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan". Menurut Sunario seperti dikutip Usman) potensi otak manusia yang digunakan untuk berpikir baru 4%. Jadi masih 96% dari otak manusia yang belum digunakan untuk berpikir.

Mutu di bidang pendidikan meliputi mutu input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berperoses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEM (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, dan Menyenangkan). Output dinyatakan bermutu apabila hasil belajar akademik dan nonakademik siswa tinggi. Outcome dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatannya lulusannya dan merasa puas. Mutu dalam konteks manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management (TQM) bukan hanya merupakan suatu gagasan, melainkan suatu filosofi dan metodologi dalam membantu lembaga untuk mengelola perubahan secara totalitas dan sistematis, melalui perubahan nilai, visi, misi, dan tujuan. Karena dalam dunia pendidikan mutu lulusan suatu sekolah dinilai berdasarkan kesesuaian kemampuan yang dimilikinya dengan tujuan yang ditetapkan dalam kurikulum (Rosyada, 2015).

### **Karakter pendidikan yang Bermutu**

Sedangkan menurut Hari Sudradjad pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan atau kompetensi, baik kompetensi

akademik maupun kompetensi kejuruan, yang dilandasi oleh kompetensi personal dan sosial, serta nilai-nilai akhlak mulia, yang keseluruhannya merupakan kecakapan hidup (life skill), lebih lanjut Sudradjat megemukakan pendidikan bermutu adalah pendidikan yang mampu menghasilkan manusia seutuhnya (manusia paripurna) atau manusia dengan pribadi yang Integral (integrated personality) yaitu mereka yang mampu mengintegalkan iman, ilmu, dan amal. Namun untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan, maka sekolah harus melaksanakan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) yang berorientasi pada peningkatan mutu (Rohani, 1991).

Dalam perspektif makro banyak faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan, diantaranya faktor kurikulum, kebijakan pendidikan, fasilitas pendidikan, aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan, khususnya dalam kegiatan proses belajar mengajar, aplikasi metode, strategi dan pendekatan pendidikan yang mutakhir dan modern, metode evaluasi pendidikan yang tepat, biaya pendidikan yang memadai, manajemen pendidikan yang dilaksanakan secara profesional, sumberdaya manusia para pelaku pendidikan yang terlatih, berpengetahuan, berpengalaman dan professional. Husaini Usman mengemukakan 13 (tiga belas) karakteristik yang dimiliki oleh mutu pendidikan yaitu (Azhari, 2004) :

1. Kinerja (performa) yakni berkaitan dengan aspek fungsional sekolah meliputi : kinerja guru dalam mengajar baik dalam memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap, layanan administratif dan edukatif sekolah baik dengan kinerja yang baik setelah menjadi sekolah favorit.
2. Waktu wajar (timelines) yakni sesuai dengan waktu yang wajar meliputi memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, waktu ulangan tepat.
3. Handal (reliability) yakni usia layanan bertahan lama. Meliputi layanan prima yang diberikan sekolah bertahan lama dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dan cenderung meningkat dari tahun ke tahun.
4. D ata tahan (durability) yakni tahan banting, misalnya meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan.
5. Indah (aesteties) misalnya eksterior dan interior sekolah ditata menarik, guru membuat media-media pendidikan yang menarik.
6. Hubungan manusiawi (personal interface) yakni menunjang tinggi nilai- nilai moral dan profesionalisme. Misalnya warga sekolah saling menghormati, demokrasi, dan menghargai profesionalisme.
7. Mudah penggunaanya (easy of use) yakni sarana dan prasarana dipakai. Misalnya aturan-aturan sekolah mudah diterapkan, buku-buku perpustakaan mudah dipinjam di kembalikan tepat waktu.
8. Bentuk khusus (feature) yakni keunggulan tertentu misalnya sekolah unggul dalam hal penguasaan teknologi informasi (komputerisasi).
9. Standar tertentu (comformence to specification) yakni memenuhi standar tertentu. Misalnya sekolah telah memenuhi standar layanan minimal.
10. Konsistensi (concistency) yakni kejegan, konstan dan stabil, misalnya mutu sekolah tidak menurun dari dulu hingga sekarang, warga sekolah konsisten dengan perkataanya.
11. Seragam (uniformity) yakni tanpa variasi, tidak tercampur. Misalnya sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu, seragam dal berpakaian.
12. Mampu melayani (serviceability) yakni mampu memberikan layanan prima. Misalnya sekolah menyediakan kotak saran dan saran-saran yang masuk mampu dipenuhi dengan baik sehingga pelanggan merasa puas.
13. Ketepatan (acuracy) yakni ketepatan dalam layanan misalnya sekolah mampu memberikan layanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan sekolah.
- 14.

Lebih lanjut Usman mengemukakan secara sederhana mutu memiliki 4 (empat) karakteristik sebagai berikut (Azhari, 2004):

1. Spesifikasi,
2. Jumlah,
3. Harga dan Ketepatan waktu penyerahan. Sedangkan ruang lingkup mutu meliputi :
4. Mutu produk,
5. Mutu biaya,
6. Mutu penyerahan dan
7. Mutu keselamatan.

Karakteristik mutu tersebut, membutuhkan kesiapan yang melibatkan aspek- aspek yang terkait didalamnya mulai dari kepala sekolah, guru, siswa, masyarakat dan sebagainya yang membutuhkan pengelolaan yang luar biasa dan kerjasama yang berawal dari komitmen yang jelas sehingga dari komitmen inilah muncul pembaharuan yang akhirnya memunculkan banyak perubahan walaupun akan membutuhkan waktu yang tidak singkat.

### **Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan**

Analisis secara bahasa dapat diartikan penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yg tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Secara istilah analisis dapat diartikan sebagai suatu tindakan dalam mengevaluasi tujuan-tujuan yang diinginkan dalam mencapai suatu tujuan bersama yang diharapkan. Sedangkan strategi diartikan rencana yg cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Dalam konteks pendidikan pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam "proses pendidikan" yang bermutu terlibat berbagai input, seperti; bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Manajemen sekolah, dukungan kelas berfungsi mensinkronkan berbagai input tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar baik antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas; baik konteks kurikuler maupun ekstra-kurikuler, baik dalam lingkup substansi yang akademis maupun yang non-akademis dalam suasana yang mendukung proses pembelajaran (Azhari, 2004).

Menurut Sallis dalam bukunya Sudarwan mengatakan bahwa mutu dapat diartikan sebagai derajat kepuasan luar biasa yang di terima oleh customer sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Achmad mengemukakan bahwa, mutu pendidikan di sekolah dapat diartikan sebagai kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah, sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma atau standar yang berlaku.

Apapun yang dilakukan harus berpatokan pada aturan dan standar. Ada banyak pendapat mengenai kriteria mutu pendidikan. Engkoswara melihat mutu atau keberhasilan pendidikan itu dari tiga sisi, yaitu: prestasi, suasana, dan ekonomi. Sallis mengemukakan 2 standar utama untuk mengukur mutu, yaitu (1) standar hasil dan standar layanan, dan (2) standar customer. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kita perlu melakukan kajian/penelitian terhadap rencana – rencana yang telah kita lakukan terkait tingkat keunggulan (kualitas) dalam upaya memberikan bimbingan kepada peserta didik (Azhari, 2004).

Hambatan-hambatan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan Adalah suatu kenyataan yang tidak dapat dipungkiri bahwa bangsa Indonesiasaat ini sedang dihadapkan pada transisi yang sungguh sangat problematis dan melelahkan. Problem transisi itu ditandai oleh tiga hal yang menghambat peningkatan mutu pendidikan, yaitu :

1. Rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM), kesempatan mengikuti pendidikan sangat

kecil dan krisis multidimensional yang melelahkan, maka anggota masyarakat yang mengalami kegemangan dalam menghadapi masa depannya.

2. Pelaksanaan kehidupan demokratis yang masih berada pada tahap “Remaja puberitas” ternyata menyebabkan setiap pengambilan keputusan selalu mengutamakan kuantitas atau jumlah yang besar meskipun tidak menggambarkan kebenaran.
3. Problem yang kita hadapi juga mencakup problem kepemimpinan. Sejumlah pemimpin tidak memiliki kelayakan intelektual, jiwa kepemimpinan, moral, dan tingkat kejujuran.<sup>44</sup>
4. Lemahnya Sumber Daya Manusia (SDM) hasil pendidikan juga mengakibatkan lambannya Indonesia bangkit dari keterpurukan sektor ekonomi yang merosot secara signifikan dari tahun ketahun. Sehingga Schotz dan Solow, dalam Dede Rosyada menegaskan bahwa, pendidikan merupakan faktor penting dalam pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).<sup>45</sup> Hal ini dapat dilihat pada negara maju, dimana kemajuan ekonomi yang didapatnya tidak lepas dari peranan pendidikan di negara tersebut. Sebagai pelaku utama, kepala sekolah banyak yang kurang mampu melakukan peningkatan mutu sekolahnya karena tidak dilengkapi dengan kemampuan kepemimpinan dan manajerial yang baik.

### **Kajian Pengaruh Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan**

Dari hasil penelusuran yang penulis lakukan, ditemukan sejumlah penelitian yang meneliti tentang mutu pendidikan dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan kualitas pendidikan. Diantara penelitian-penelitian tersebut adalah.

1. Penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Rinala (2013), dkk. Dengan judul penelitian “pengaruh Mutu Layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata nusa dua Bali”. Hasil yang diperoleh dari analisis faktor konfirmatori model pengukuran memberikan hasil koefisien lambda pada bukti fisik (0,915), keandalan (0,864), daya tanggap (0,915), dan empati (0,910). Ini berarti bahwa faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati memiliki efek yang kuat, tapi faktor jaminan (0,494) memberikan efek yang lemah pada Mutu Layanan akademik untuk mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Analisis structural model dengan menggunakan teknik multiple regression analysis, memberikan hasil bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu 89,5%. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif tapi lemah terhadap loyalitas siswa yaitu 67,9%. Pengaruh langsung Mutu Layanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa tidak signifikan (08,7%). Kesimpulan dari penelitian ini adalah Mutu Layanan akademik dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati yang memberikan efek kuat dan jaminan memberikan efek lemah. Mutu Layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa, sedangkan Mutu Layanan akademik secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali.
2. Selain dari penelitian itu, penelitian yang dilakukan oleh U. Maman Rubaman (2008) dengan judul penelitian Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pendidikan. Kesimpulan kajian menyebutkan untuk mengetahui keadaan layanan pendidikan, perlu dilakukan pengukuran penilaian masyarakat/pelanggan. Hasil penilaian perlu disebarluaskan sehingga masyarakat dapat menentukan mana layanan pendidikan yang layak untuk dipilih, mana yang harus dihindari. Akhirnya, masyarakat yang akan mengadakan lembaga pendidikan yang ada. Metode ServQual merupakan cara pengukuran kepuasan pelanggan yang sederhana, mudah digunakan dan diinterpretasikan, dan cara ini

- dapat digunakan untuk semua pengukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, tidak terkecuali bidang pendidikan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Gilang Gumilang Dawous (2013), yang berjudul “Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Diklat di Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) Geologi Bandung”. Penelitian ini didasarkan pada permasalahan tentang layanan sarana dan prasarana kepada peserta. Ada beberapa permasalahan yang membuat para peserta mengeluh tentang layanan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh pihak manajemen. Misalnya beberapa alat PKL yang tidak bisa dipakai secara optimal, beberapa sarana dan prasarana yang tidak bisa dipakai dan beberapa alat perlengkapan yang tidak tepat waktu diberikan kepada peserta diklat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data secara jelas mengenai gambaran pengaruh manajemen sarana dan prasarana terhadap mutu layanan sarana dan prasarana diklat di Pusdiklat Geologi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun yang menjadi sample dalam penelitian ini adalah para peserta diklat yang sedang mengikuti beberapa diklat pada bulan Oktober Tahun 2013 yaitu Diklat Mengoperasikan GPS Geodetik Untuk Penentuan Batas Wilayah, Diklat Penyusunan Database Airtanah dan Diklat Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah. Pengumpulan data yang dilakukan berupa angket berdasarkan jumlah sample yaitu sebanyak 41 orang dengan pengolahan data melalui: Weighted Means Score (WMS), uji normalitas, analisis korelasi, uji signifikansi, dan analisis regresi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil manajemen sarana dan prasarana dirasakan sudah baik oleh para peserta diklat dengan memiliki nilai kecenderungan sebesar 3,80. Sementara mutu layanan sarana dan prasarana diklat dapat dikategorikan sangat baik dengan memiliki nilai sebesar 4,22. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi, menunjukkan nilai sebesar 0,575 yang berarti variable X berkorelasi terhadap variable Y cukup kuat. Adapun tingkat hubungan antara manajemen sarana dan prasarana terhadap mutu layanan sarana dan prasarana diklat sebesar 33,06% sisanya 66,94% dipengaruhi oleh faktor lain. Pihak lembaga diharapkan mampu meningkatkan layanan sarana dan prasarananya dengan meningkatkan proses manajemennya sehingga mampu meningkatkan efektifitas penyelenggaraan diklat secara konsisten.
  4. Penelitian yang dilakukan oleh Ros Endah Happy Patriyani, dkk, (2013), dengan judul Mutu Layanan Jasa Pendidikan Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. Penelitian ini menyebutkan pada era persaingan pasar global tuntutan konsumen atas peningkatan mutu produk dan jasa bertambah, termasuk jasa layanan pendidikan. Salah satu misi Poltekkes Surakarta adalah mengembangkan tata kelola penyelenggaraan pendidikan tinggi kesehatan yang mandiri, akuntabel dengan jaminan mutu. Banyak faktor yang menentukan layanan jasa pendidikan di Jurusan Keperawatan, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi mutu layanan jasa pendidikan menurut perspektif mahasiswa Jurusan Keperawatan Poltekkes Surakarta Tahun 2012. Penelitian ini merupakan jenis penelitian explanatory study dengan pendekatan cross sectional. Uji statistik menggunakan uji deskriptif. Penelitian ini melibatkan 85 responden di Jurusan Keperawatan Poltekkes Surakarta. Mayoritas responden memiliki persepsi baik atas mutu layanan jasa pendidikan Jurusan Keperawatan yaitu sejumlah 65 orang (76,5%). Sedangkan responden yang memiliki persepsi cukup adalah sebesar 20 orang (23,5%). Tidak terdapat responden yang memiliki persepsi kurang terhadap mutu jasa layanan pendidikan (0%).
  5. Penelitian yang dilakukan oleh Puspo Dewi Dirgantari (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class

University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey* terhadap sampel berukuran 100 orang mahasiswa asing di tiga perguruan tinggi negeri di Bandung yaitu ITB, UNPAD dan UPI. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan kuesioner. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan pengaruh kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap citra perguruan tinggi negeri di Bandung. Atribut layanan yang harus diprioritaskan atau yang harus mendapat perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat antara lain: asrama mahasiswa, Infrastruktur TI, fasilitas medism, dan potensi-potensi staf seperti etos kerja, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, integritas dan tanggung jawab.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Desitasari (2023) dengan judul mutu layanan pendidikan di Mts Sa Riyadhul Mubtadi'ien Dusun Tanjung Rahayu Desa Tanjung Agung Kec. Waylima Kabupaten Pesawaran Tahun Pelajaran 2022/2023. mTujuan penelitian ini secara khusus untuk mengetahui mutu layanan pendidikan aspek bukti fisik (*tangibles*), mutu layanan pendidikan aspek rasa empati (*empathy*), mutu layanan pendidikan aspek reliabilitas (*reliability*), mutu layanan pendidikan aspek daya tanggap (*responsiveness*), dan mutu layanan pendidikan aspek jaminan (*assurance*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif artinya peneliti yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peneliti berperan sebagai instrumen kunci di samping instrumen pendukung lainnya seperti pedoman wawancara, panduan observasi dan dokumentasi, peneliti ini di laksanakan di MTs SA Riyadhul Mubtadi'ien. Hasil penelitian secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan pengguna jasa. Artinya layanan administrasi akademik yang diberikan oleh MTs SA Riyadhul Mubtadi'ien sudah cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima. Aspek *tangibles* terkait dengan keinginan siswa mengenai bukti yang menyangkut ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan siswa dan *stake holder*. Selain perhatian terhadap masalah yang dialami siswa, pihak MTs SA Riyadhul Mubtadi'ien juga berupaya memberikan perhatian terhadap keterbatasan orangtua murid dalam menerima informasi, daya tanggap layanan pendidikan di MTs SA Riyadhul Mubtadi'ien, diterapkan dalam merespon setiap masukan kritik dan saran yang diberikan oleh wali murid. Adanya jaminan yang diberikan pihak MTs SA RiyadhulMubtadi'ien adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima.

Dari urain kajian terdahulu tersebut didapatkan bahwa mutu pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan dan hasil belajar. Dalam penelitian Nyoman, U. Maman Rubaman, Desitasari, Puspo Dewi Dirgantari, Ros Endah dan Gilang disebutkan bahwa kualitas dan mutu layanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

## KESIMPULAN

Dari uraian diatas dapat disimpulkan, yaitu:

1. Mutu di bidang pendidikan meliputi mutu input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berperoses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEM (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, dan Menyenangkan). Output dinyatakan bermutu apabila hasil belajar akademik dan nonakademik siswa tinggi. Outcome dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatannya lulusannya dan merasa puas. Mutu dalam konteks manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management (TQM)

bukan hanya merupakan suatu gagasan, melainkan suatu filosofi dan metodologi dalam membantu lembaga untuk mengelola perubahan secara totalitas dan sistematis, melalui perubahan nilai, visi, misi, dan tujuan. Karena dalam dunia pendidikan mutu lulusan suatu sekolah dinilai berdasarkan kesesuaian kemampuan yang dimilikinya dengan tujuan yang ditetapkan dalam kurikulum.

2. Dari uraian kajian terdahulu tersebut didapatkan bahwa mutu pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan dan hasil belajar. Dalam penelitian Nyoman, U. Maman Rubaman, Desitasari, Puspo Dewi Dirgantari, Ros Endah dan Gilang disebutkan bahwa kualitas dan mutu layanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

## Referensi

- Azhari, A., *Supervisi Rencana Program Pembelajaran*, Jakarta: Rian Putra, 2004. Akdon, *Aplikasi Statistika, Prosedur Penelitian untuk Administrasi Manajemen*, Bandung : Dewa Ruchi, 2004..
- Charles Hoy, dkk, *Improving Quality in Education*, London: Kogan Page, 2000. Darmanto, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006.
- Depdiknas, *Kamus Besar Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008 Direktorat Tenaga Kependidikan, *Supervisi Akademik dalam Peningkatan Profesional Guru*, Jakarta : Ditjen PMPTK, 2006.
- Forcese, P., Stephen Richer, *Social Research Methods*, (New Jersey: Prentice h. L inc Englowood Cliffs, 1973.
- Gilang Gumilang Dawous, *Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Diklat di Pusat Pendidikan dan Pelatihan (PUSDIKLAT) Geologi Bandung*, ( Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan Vol.I Desember 2013.
- I Nyoman Rinala, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*, (e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan) Volume 4 Tahun 2013
- Muhamad, A., *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001, *Cet.4 Nasanius, Y. Kemerossotan Pendidikan Kita, Guru dan Siswa yang berperan besar bukan Kurikulum SuarA Pembaharuan (Online) <http://www.suarapembaharuan.com/news/081998/08Opin>*
- Pidarta, M., *Pemikiran Tentang Supervisi Pendidikan*, Surabaya: Sarana Press, 1986.
- Puspo Dewi Dirgantari, *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri* (dalam [ejournal.upi.edu/index.php/mdb/article/download/1039/692](http://ejournal.upi.edu/index.php/mdb/article/download/1039/692)).
- Rohani, A., *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 1991.
- Ros Endah Happy Patriyani, Addi Mardi Harnanto, E. Prihantini, *Mutu Layanan Jasa Pendidikan Berdasarkan Perspektif Mahasiswa*. (Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, Jilid 3, Mei 2013).
- Rosyada, R., *Paradikma Pendidikan Demokratis*. Jakarta : Prenada Media, Dennis
- Soetopo, H., *Pendidikan dan Pembelajaran*, Malang: UMM Malang, 2005. Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto, *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*, Jakarta: PT. Bina Aksara, 1988.
- Suderadjat, H., *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*, Bandung : Cipta Lekas Garafika, 2005

U. Maman Rubaman, *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pendidikan*,  
(Jurnal Madani Edisi I/Mei 2008)  
Zamroni. *Meningkatkan Mutu Sekolah*, Jakarta : PSAP Muhamadiyah, 2007.