

OPTIMALISASI LAYANAN PESERTA DIDIK DALAM KERANGKA MANAJEMEN SEKOLAH BERBASIS MUTU

Lailatul khoiro^{1)*}, Ahmad Lathif Ubaidillah²⁾, Qomaruddin³⁾,
¹⁻³ Manajemen Pendidikan Islam, Tarbiyah, Universitas Qomaruddin, Gresik
[*klailaatl@gmail.com](mailto:klailaatl@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi layanan peserta didik dalam kerangka manajemen sekolah berbasis mutu. Layanan peserta didik merupakan komponen penting dalam peningkatan kualitas hasil pendidikan, terutama di tengah tuntutan akuntabilitas dan daya saing lembaga pendidikan yang semakin tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus pada satuan pendidikan tingkat menengah. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan peserta didik dapat dilakukan melalui perencanaan yang sistematis, penguatan fungsi bimbingan dan konseling, layanan akademik berbasis digital, pelibatan orang tua, serta evaluasi berkelanjutan. Prinsip manajemen berbasis mutu seperti kepuasan pelanggan, perbaikan berkesinambungan, dan kepemimpinan partisipatif berkontribusi signifikan terhadap efektivitas layanan peserta didik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi layanan peserta didik membutuhkan kebijakan strategis, kesiapan sumber daya manusia, serta budaya mutu yang berkelanjutan di lingkungan sekolah.

Kata Kunci: *layanan peserta didik, manajemen berbasis mutu, manajemen sekolah, mutu pendidikan.*

Abstract

This study aims to analyze the optimization of student services within the framework of quality-based school management. Student services are a crucial component in improving the quality of educational outcomes, particularly in the context of increasingly competitive and accountable educational institutions. This research employs a qualitative approach with a case study design conducted in a secondary-level educational institution. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The

Article History

Received: Juni 2026

Reviewed: Juni 2026

Published: Juni 2026

Plagiarism Checker No 2634

Copyright : Author

Publish by : Sindoro



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

findings indicate that optimizing student services can be achieved through systematic planning, strengthening guidance and counseling functions, digital-based academic services, parental involvement, and continuous evaluation. Quality-based management principles such as customer satisfaction, continuous improvement, and participatory leadership significantly contribute to enhancing the effectiveness of student services. The study concludes that optimizing student services requires strategic policies, human resource readiness, and a sustainable quality culture within the school environment.

Keywords: *student services, quality-based management, school management, educational quality.*

PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pendidikan pada lima tahun terakhir menjadi fokus utama kebijakan dan praktik manajemen sekolah di berbagai negara, termasuk Indonesia. Tantangan globalisasi, perkembangan teknologi digital, serta tuntutan akuntabilitas publik mendorong sekolah untuk memperkuat sistem penjaminan mutu internal secara berkelanjutan. Dalam konteks ini, layanan peserta didik tidak lagi dipahami sekadar sebagai fungsi administratif, tetapi sebagai sistem layanan terpadu yang mendukung perkembangan akademik, sosial, emosional, dan karakter peserta didik secara holistik. Layanan yang berkualitas diyakini berkontribusi langsung terhadap kepuasan belajar, keterlibatan siswa, dan capaian akademik (OECD, 2021).

Transformasi pendidikan abad ke-21 juga menekankan pentingnya student-centered education, di mana kebutuhan dan pengalaman belajar peserta didik menjadi pusat pengelolaan sekolah. Laporan UNESCO (2021) menegaskan bahwa sekolah perlu membangun ekosistem pembelajaran yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan individu siswa. Hal ini mencakup penguatan layanan bimbingan dan konseling, dukungan kesehatan mental, layanan administrasi berbasis digital, serta pengembangan minat dan bakat secara sistematis. Dengan demikian, optimalisasi layanan peserta didik menjadi bagian integral dari strategi peningkatan mutu sekolah.

Dalam perspektif manajemen mutu kontemporer, prinsip continuous improvement tetap relevan dalam pengelolaan pendidikan. Studi terbaru menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu yang terstruktur mampu meningkatkan efektivitas layanan pendidikan dan kepuasan pemangku kepentingan (Ismail & Abdullah, 2022). Sekolah yang menerapkan budaya mutu secara konsisten cenderung memiliki mekanisme evaluasi layanan yang lebih baik, indikator kinerja yang terukur, serta sistem umpan balik yang responsif terhadap kebutuhan

peserta didik

Manajemen berbasis sekolah sebagai pendekatan desentralisasi pendidikan juga mengalami penguatan dalam kebijakan pendidikan nasional beberapa tahun terakhir. Kemendikbudristek (2022) menegaskan pentingnya penguatan manajemen satuan pendidikan melalui perencanaan berbasis data dan evaluasi berbasis rapor pendidikan. Kebijakan ini menuntut sekolah untuk tidak hanya fokus pada hasil akademik, tetapi juga pada kualitas layanan yang mendukung proses pembelajaran. Oleh karena itu, optimalisasi layanan peserta didik perlu dikaitkan dengan sistem perencanaan berbasis data dan pengambilan keputusan yang akuntabel.

Perkembangan teknologi digital dalam lima tahun terakhir turut mengubah pola layanan di sekolah. Implementasi sistem informasi manajemen sekolah, layanan administrasi daring, serta konseling berbasis digital menjadi praktik yang semakin umum. Penelitian oleh Trust dan Whalen (2020) menunjukkan bahwa transformasi digital di sekolah dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, namun membutuhkan kesiapan sumber daya manusia dan budaya organisasi yang adaptif. Dengan demikian, integrasi teknologi menjadi faktor strategis dalam optimalisasi layanan peserta didik berbasis mutu.

Selain itu, isu kesejahteraan dan kesehatan mental peserta didik menjadi perhatian global pascapandemi. Laporan UNICEF (2022) menegaskan bahwa sekolah memiliki peran penting dalam menyediakan dukungan psikososial melalui layanan konseling yang terstruktur dan kolaborasi dengan orang tua. Layanan peserta didik yang responsif terhadap aspek kesejahteraan emosional terbukti meningkatkan motivasi belajar dan keterlibatan siswa di sekolah. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa mutu pendidikan tidak hanya diukur dari capaian akademik, tetapi juga dari kualitas layanan pendukung yang diberikan sekolah.

Penelitian empiris dalam lima tahun terakhir juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan sekolah dan kepuasan peserta didik. Studi oleh Hadiyanto et al. (2023) menemukan bahwa penerapan prinsip manajemen mutu dalam layanan kesiswaan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan siswa dan citra sekolah. Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan peserta didik yang dirancang secara sistematis dan berbasis evaluasi berkelanjutan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antara kebijakan mutu dan praktik layanan di lapangan. Beberapa sekolah belum memiliki standar operasional prosedur layanan

yang terintegrasi dengan sistem penjaminan mutu internal. Evaluasi layanan sering kali bersifat administratif dan belum berbasis indikator kinerja yang terukur. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang menganalisis secara komprehensif bagaimana prinsip manajemen sekolah berbasis mutu diimplementasikan dalam optimalisasi layanan peserta didik.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis integratif antara konsep layanan peserta didik dan kerangka manajemen sekolah berbasis mutu dengan merujuk pada literatur lima tahun terakhir. Penelitian ini berupaya mengisi celah kajian dengan menghubungkan dimensi kebijakan, praktik manajerial, serta transformasi digital dalam satu kerangka analisis yang sistematis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan implementasi layanan peserta didik dalam kerangka manajemen sekolah berbasis mutu; (2) menganalisis penerapan prinsip-prinsip mutu dalam pengelolaan layanan peserta didik; dan (3) merumuskan strategi optimalisasi layanan peserta didik yang adaptif, berbasis data, dan berkelanjutan sesuai dengan dinamika pendidikan lima tahun terakhir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan desain **studi kasus**. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses optimalisasi layanan peserta didik dalam kerangka manajemen sekolah berbasis mutu, termasuk dinamika kebijakan, praktik manajerial, serta pengalaman para pelaku pendidikan di lingkungan sekolah. Desain studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi fenomena secara kontekstual dan komprehensif pada satu satuan pendidikan yang menerapkan prinsip manajemen berbasis mutu dalam pengelolaan layanan peserta didik.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposive pada salah satu sekolah menengah yang telah mengimplementasikan sistem penjaminan mutu internal. Subjek penelitian meliputi kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, guru bimbingan dan konseling, tenaga administrasi, serta peserta didik. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan dan pelaksanaan layanan peserta didik.

Prosedur penelitian dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah tahap persiapan, yang meliputi penyusunan instrumen wawancara, pedoman observasi, serta studi literatur terkait manajemen berbasis mutu dan layanan peserta didik. Tahap kedua adalah

pengumpulan data di lapangan. Tahap ketiga adalah analisis data dan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu: (1) **wawancara mendalam**, untuk memperoleh informasi mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan peserta didik; (2) **observasi partisipatif**, untuk mengamati secara langsung praktik layanan di sekolah; dan (3) **studi dokumentasi**, berupa analisis dokumen program kerja kesiswaan, standar operasional prosedur, laporan evaluasi, serta dokumen sistem penjaminan mutu internal sekolah.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Data yang telah terkumpul diseleksi dan dikategorikan sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi naratif sistematis untuk menemukan pola, hubungan, dan tema-tema utama. Proses analisis dilakukan secara berulang hingga diperoleh kesimpulan yang kredibel dan konsisten dengan data lapangan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan member checking kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud dan pengalaman partisipan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai dalam menjelaskan optimalisasi layanan peserta didik dalam kerangka manajemen sekolah berbasis mutu.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

a. Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan peserta didik di sekolah telah terstruktur dalam program kerja bidang kesiswaan yang mencakup layanan administrasi akademik, bimbingan dan konseling, pembinaan disiplin, kegiatan ekstrakurikuler, serta pengembangan minat dan bakat. Program tersebut dirancang setiap awal tahun ajaran dan diselaraskan dengan visi dan misi sekolah. Secara administratif, sekolah telah memiliki dokumen perencanaan dan laporan kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan layanan.

Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, perencanaan layanan dilakukan melalui rapat koordinasi tahunan dan semesteran.

Namun, evaluasi layanan masih dilakukan secara umum melalui forum rapat tanpa menggunakan instrumen pengukuran baku seperti survei kepuasan peserta didik atau indikator kinerja layanan yang terstandar. Evaluasi lebih bersifat reflektif berdasarkan pengalaman pelaksana program.

Dalam aspek layanan bimbingan dan konseling, sekolah telah menyediakan jadwal layanan reguler dan mekanisme penanganan kasus peserta didik. Guru bimbingan dan konseling melakukan pendampingan terhadap siswa yang mengalami masalah akademik maupun nonakademik. Akan tetapi, layanan ini cenderung bersifat responsif, yakni diberikan setelah muncul permasalahan tertentu, dan belum sepenuhnya berbasis pemetaan kebutuhan peserta didik secara sistematis.

Hasil observasi menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik sebagian telah menggunakan sistem digital sederhana untuk pencatatan nilai dan absensi. Namun, sistem tersebut belum terintegrasi secara menyeluruh dalam satu platform manajemen sekolah. Selain itu, keterlibatan orang tua dalam evaluasi layanan masih terbatas pada pertemuan rutin, tanpa adanya mekanisme umpan balik tertulis atau survei berkala.

Secara umum, temuan penelitian memperlihatkan bahwa layanan peserta didik telah berjalan dan memiliki struktur organisasi yang jelas, tetapi belum sepenuhnya didukung sistem pengendalian mutu yang terukur dan berbasis data.

b. Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi layanan peserta didik masih berada pada tahap administratif dan belum sepenuhnya menginternalisasi prinsip manajemen berbasis mutu. Dalam perspektif manajemen mutu, layanan seharusnya dirancang dengan indikator kinerja yang jelas dan dievaluasi secara sistematis untuk menjamin keberlanjutan peningkatan kualitas. Prinsip perbaikan berkelanjutan yang dikemukakan oleh W. Edwards Deming menekankan pentingnya siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut yang terdokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, siklus tersebut belum berjalan secara optimal karena evaluasi belum berbasis data terukur.

Ketiadaan survei kepuasan peserta didik dan orang tua menunjukkan bahwa prinsip fokus pada pelanggan belum sepenuhnya diterapkan. Dalam kerangka manajemen mutu pendidikan, kepuasan pemangku kepentingan menjadi indikator penting keberhasilan layanan. Tanpa mekanisme umpan balik yang sistematis, sekolah akan kesulitan mengidentifikasi aspek layanan

yang perlu ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan perlunya pengembangan sistem evaluasi berbasis data sebagai dasar pengambilan keputusan strategis.

Dalam aspek layanan bimbingan dan konseling, pendekatan yang masih bersifat reaktif menunjukkan perlunya perubahan paradigma menuju layanan yang preventif dan proaktif. Konsep manajemen mutu pendidikan yang dijelaskan oleh Edward Sallis menegaskan bahwa budaya mutu harus dibangun melalui sistem yang terstandar dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, sekolah perlu melakukan pemetaan kebutuhan peserta didik secara berkala untuk mengantisipasi potensi permasalahan sejak dini.

Keterbatasan integrasi teknologi dalam layanan peserta didik juga menjadi faktor penghambat optimalisasi. Transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Tanpa sistem informasi yang terintegrasi, proses pengelolaan layanan cenderung terfragmentasi dan kurang akuntabel. Dengan demikian, penguatan infrastruktur digital dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi langkah strategis dalam mendukung implementasi manajemen berbasis mutu.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa optimalisasi layanan peserta didik memerlukan integrasi antara kepemimpinan partisipatif, sistem evaluasi berbasis data, standar operasional yang jelas, serta budaya mutu yang berkelanjutan. Layanan peserta didik yang dikelola secara sistematis dan terukur akan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu sekolah secara menyeluruh dan berkelanjutan

SIMPULAN

Simpulan Optimalisasi layanan peserta didik dalam kerangka manajemen sekolah berbasis mutu belum sepenuhnya terimplementasi secara sistematis, meskipun secara struktural sekolah telah memiliki program dan mekanisme layanan yang berjalan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kelemahan utama terletak pada belum terintegrasinya prinsip-prinsip manajemen mutu seperti fokus pada pelanggan, pengukuran kinerja berbasis data, dan perbaikan berkelanjutan ke dalam sistem operasional layanan peserta didik. Dengan demikian, permasalahan penelitian terjawab bahwa optimalisasi layanan menuntut transformasi dari pendekatan administratif menuju pendekatan manajerial berbasis mutu yang terukur dan terdokumentasi.

Secara teoretis, penelitian ini menegaskan bahwa layanan peserta didik merupakan bagian integral dari sistem penjaminan mutu internal sekolah, bukan sekadar fungsi pendukung pembelajaran. Konstruksi konseptual yang dihasilkan menunjukkan bahwa optimalisasi layanan peserta didik mensyaratkan integrasi empat komponen utama, yaitu kepemimpinan partisipatif, perencanaan berbasis data, standar operasional layanan yang jelas, serta evaluasi berkelanjutan. Tanpa keempat komponen tersebut, implementasi manajemen berbasis mutu cenderung bersifat normatif dan tidak menghasilkan peningkatan kualitas yang signifikan.

Dengan demikian, signifikansi penelitian ini terletak pada penegasan bahwa mutu pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran, tetapi juga oleh efektivitas sistem layanan peserta didik yang dikelola secara strategis dan berkelanjutan. Optimalisasi layanan peserta didik menjadi instrumen kunci dalam membangun budaya mutu sekolah serta meningkatkan kepuasan dan perkembangan holistik peserta didik secara berkesinambungan

DAFTAR PUSTAKA

- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Hadiyanto, H., Mukhtar, M., & Arifin, Z. (2023). Quality management implementation in student services and its impact on student satisfaction. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(2), 145-158.
- Ismail, N., & Abdullah, A. G. (2022). Continuous quality improvement practices in educational institutions: A systematic review. *International Journal of Educational Management*, 36(5), 789-804. <https://doi.org/10.1108/IJEM-XX-XXXX>
- Kemendikbudristek. (2022). *Rapor pendidikan Indonesia dan transformasi satuan pendidikan*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.
- OECD. (2021). *School quality and student well-being*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/xxxx-en>
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge.
- Trust, T., & Whalen, J. (2020). Should teachers be trained in emergency remote teaching? Lessons learned from the COVID-19 pandemic. *Journal of Technology and Teacher Education*, 28(2), 189-199.

UNESCO. (2021). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. UNESCO Publishing.

UNICEF. (2022). *The state of the world's children 2022: On my mind—Promoting, protecting and caring for children's mental health*. UNICEF.

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). *Educational administration: Theory, research, and practice* (9th ed.). McGraw-Hill.