

**MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN DASAR DENGAN PENDEKATAN FOKUS
PADA PELANGGAN (STUDI KASUS SD NEGERI DI KOTA SAMARINDA)**

Wahyudi Nafarin¹, Sotinsia Desi Lastsari², Rizki Riza Maulida³,
Azainil⁴, Laili Komariyah⁵, ^{1,2,3,4,5}Manajemen Pendidikan, Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mulawarman

¹wahyudinafarin123@gmail.com,

²sotinsiadesi@gmail.com, ³kykyfauzanur@gmail.com, ⁴azainil@fkip.unmul.ac.id,

⁵laili.komariyah@fkip.unmul.ac.id

ABSTRACT

The quality of primary education is a fundamental element in the development of qualified human resources. In an effort to improve the quality of education, the application of quality management principles, including the principle of customer focus, becomes crucial. Customer satisfaction, which includes students, parents, the community, and other stakeholders, is a key indicator in assessing the success of an educational institution. Identifying the needs and expectations of education service users is essential in providing adequate and satisfactory services. This study highlights the importance of customer satisfaction in the context of primary education as a benchmark for the success of educational delivery. Effective communication between teachers and students, as well as responsiveness to feedback and inquiries from customers, plays an integral role in improving educational service quality. By understanding and analyzing customer satisfaction, educational institutions can continuously innovate and enhance the quality of the services they provide.

Keywords: *Education quality, quality management, customer satisfaction, primary education, education service users.*

ABSTRAK

Kualitas pendidikan dasar menjadi elemen fundamental dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, penerapan prinsip manajemen mutu yang mencakup prinsip fokus pada pelanggan menjadi sangat penting. Kepuasan pengguna jasa pendidikan, yang meliputi peserta didik, orang tua, masyarakat, dan stakeholder lainnya, merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Identifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa pendidikan

menjadi aspek krusial dalam menciptakan layanan yang memadai dan memuaskan. Penelitian ini menyoroti pentingnya kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan dasar sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Komunikasi yang baik antara guru dan siswa serta respons terhadap komentar dan pertanyaan dari pelanggan menjadi bagian integral dalam memperbaiki mutu layanan pendidikan. Dengan memahami dan menganalisis kepuasan pelanggan, lembaga pendidikan dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas pendidikan, manajemen mutu, kepuasan pelanggan, pendidikan dasar, pengguna jasa pendidikan.

A. Pendahuluan

Latar Belakang Kualitas pendidikan dasar merupakan pondasi penting dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul. Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu menjadi sebuah keharusan, salah satunya adalah prinsip fokus pada pelanggan. "Kepuasan pengguna jasa pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dalam Layanan Pendidikan Identifikasi pengguna jasa pendidikan dan kebutuhan mereka merupakan aspek yang krusial (Mulyono 2024). Dalam konteks pendidikan dasar, pelanggan yang dimaksud meliputi peserta didik, orang tua, masyarakat, dan stakeholder lainnya yang terlibat dalam proses pendidikan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam bidang pendidikan di Indonesia. Kepuasan pelanggan tidak hanya mencerminkan sejauh mana suatu lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, tetapi juga dapat memberikan gambaran tentang mutu layanan yang diberikan. Konsumen sebagai konsumen berhak

memperoleh layanan yang baik dan memuaskan dari lembaga Pendidikan (Wijaya et al., 2019). Oleh Karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk mempertimbangkan kepuasan pelanggan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan. Komunikasi antara guru dan siswa, serta menanggapi komentar dan pertanyaan pelanggan. Fikri, Wiyani & Suwandaru (2016) dengan memahami dan menganalisis kepuasan pelanggan, lembaga pendidikan dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan dan memperbaiki kelemahan yang ada (Fikri et al., 2016).

Menurut Yuniza, Sukmawati, & Chiar layanan pendidikan yang berkualitas merupakan penyediaan pendidikan di institusi yang mampu memberikan kepuasan kepada siswa dan orang tua siswa. Dengan demikian, sekolah bisa melaksanakan survei kepuasan pengguna agar penyampaian layanan pendidikan di institusi lebih efektif. Selain itu, jika siswa dan orang tua siswa merasa senang dengan layanan sekolah, maka akan muncul rasa loyalitas.

Sekolah dasar di Kota Samarinda menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, mulai dari tuntutan

peningkatan mutu layanan akademik, peningkatan kualitas guru, penyediaan fasilitas, hingga layanan administrasi yang transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, pendekatan fokus pada pelanggan diharapkan mampu mendorong sekolah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan para pelanggan demi menciptakan pendidikan yang berkualitas.

Latar belakang penelitian ini berasal dari semakin diakuinya pendekatan tradisional top-down terhadap pengelolaan hutan yang sering kali gagal untuk secara memadai memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat setempat. Pendekatan-pendekatan ini sering kali mengabaikan dinamika sosial-budaya dan ketergantungan ekonomi masyarakat yang tinggal di dalam atau di dekat hutan tropis lembap. Urgensi penelitian ini ditegaskan oleh laju deforestasi dan degradasi lingkungan yang cepat yang terjadi di kawasan hutan tropis yang lembap.

Latar belakang penelitian ini untuk mengetahui sejauhmana pengaruh Kualitas pelayanan (Prinsip Fokus Pada Pelanggan terhadap Peningkatan Layanan Pendidikan Dasar Di Kota Samarinda, serta

beberapa hal lain yang dianggap penting untuk diketahui dampak dari (Prinsip Fokus Pada Pelanggan terhadap Peningkatan Layanan Pendidikan Dasar Di Kota Samarinda.

Tujuan penelitian dari studi ini ada tiga. Pertama, mengetahui bagaimana penerapan prinsip fokus pada pelanggan di SD Negeri di Kota Samarinda?. Kedua Apa saja strategi yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis kebutuhan pelanggan?. Ketiga untuk mengetahui Bagaimana dampak penerapan prinsip fokus pada pelanggan terhadap kualitas pendidikan dasar di SD Negeri Kota Samarinda?

B. Metode Penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, untuk menggambarkan secara mendalam penerapan prinsip fokus pada pelanggan di SD Negeri di Kota Samarinda, Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data deskriptif dan dokumen melalui berbagai metode, termasuk observasi.

Lokasi dan Waktu Penelitian : SD Negeri di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Waktu Penelitian: Januari - Maret 2025. Subjek dan Objek

Penelitian: Kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua/wali siswa

Objek Penelitian: Penerapan prinsip fokus pada pelanggan dalam manajemen mutu pendidikan dasar.

Teknik Pengumpulan Data, Wawancara mendalam dengan kepala sekolah dan guru, Observasi kegiatan belajar mengajar dan pelayanan sekolah, Dokumentasi berupa data sekolah, laporan mutu pendidikan, Angket/Kuisisioner kepuasan pelanggan (orang tua dan siswa)

Teknik Analisis Data, Data dianalisis melalui tiga tahap: (1), Reduksi Data. (2). Penyajian Data, (3). Penarikan Kesimpulan Diverifikasi dengan triangulasi agar data lebih valid.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum SD Negeri di Kota Samarinda (Studi kasus SDN 005 Sungai Kunjang) SD Negeri 005 Sungai Kunjang terletak di Jalan Melati, Kelurahan Loa Buah, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, dengan kode pos 75130. Sekolah ini berdiri sejak tahun 1977

dan berstatus sebagai sekolah negeri di bawah naungan Pemerintah Daerah. SDN 005 Sungai Kunjang memiliki luas tanah sekitar 2.809 m² dan telah terakreditasi dengan nilai B berdasarkan SK No. 1013/BAN-SM/SK/2019 yang diterbitkan pada 18 November 2019. Berdasarkan data tahun 2024/2025 jumlah siswa sebanyak 391 siswa, yang terdiri dari 218 siswa laki-laki dan 173 Perempuan, Jumlah Guru: 25 orang, Rombongan Belajar: 18 rombel

1. Program Unggulan SD Negeri 005 Sungai Kunjang

- a. Program Kurangi Sampah Sekolah Kita (Kurasaki) Program ini bertujuan untuk mengurangi sampah plastik di lingkungan sekolah dengan cara memilah dan mendaur ulang sampah. Selain itu, sekolah juga memproduksi Ecoenzym sebagai upaya pengelolaan sampah organik.
- b. Kegiatan Karya dan Pentas Seni Sebagai implementasi dari Kurikulum Merdeka, sekolah mengadakan kegiatan seni seperti tari, pidato, senam, dan pameran kerajinan tangan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengembangkan kreativitas dan karakter siswa.

- c. Program Sekolah Sehat SD Negeri 005 Sungai Kunjang telah meraih penghargaan sebagai Sekolah Sehat pertama di Kota Samarinda pada tahun 2020. Program ini mencakup penerapan pola hidup sehat di lingkungan sekolah.
- d. Kegiatan Peringatan Hari Besar Sekolah rutin mengadakan kegiatan untuk memperingati hari-hari besar nasional dan internasional, seperti Maulid Nabi dan Hari Ozon. Kegiatan ini melibatkan seluruh siswa dan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran lingkungan dan kebhinekaan.
- e. Program Pengembangan Karakter Pelajar Pancasila Melalui berbagai kegiatan, sekolah berupaya membentuk karakter siswa sesuai dengan nilai-nilai Pancasila. Program ini sejalan dengan implementasi Kurikulum Merdeka yang menekankan pada pengembangan karakter dan kompetensi

siswa.

- f. Sekolah Ramah Anak (SRA) adalah satuan pendidikan yang secara sadar berupaya untuk menjamin, memenuhi, dan melindungi hak-hak anak dalam setiap aspek penyelenggaraan pendidikan. Tujuan utamanya adalah menciptakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, inklusif, dan menyenangkan bagi semua peserta didik.
- g. Ekstrakurikuler
Kegiatan pendidikan yang dilakukan di luar jam pelajaran wajib, tetapi tetap berada dalam bimbingan dan pengawasan sekolah, dengan tujuan untuk mengembangkan potensi, minat, bakat, kepribadian, serta keterampilan sosial peserta didik. Diantaranya ada Ekstrakurikuler Pramuka, Futsal, Menggambar, Habsi.

2. Penerapan Prinsip Fokus pada Pelanggan

- a. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan: Melalui rapat orang tua murid, kuisisioner kepuasan layanan : Dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan, identifikasi kebutuhan pelanggan dilakukan

secara sistematis dan berkelanjutan. Pelanggan dalam konteks ini mencakup siswa, orang tua/wali murid, serta masyarakat sekitar sebagai pemangku kepentingan pendidikan.

Beberapa metode yang digunakan antara lain:

1) Rapat Orang Tua Murid (Komite Sekolah): Rapat rutin diadakan pada awal tahun ajaran dan pertengahan semester untuk menjaring aspirasi dan masukan dari orang tua siswa. Topik yang dibahas meliputi kenyamanan belajar, perilaku guru, fasilitas sekolah, dan harapan orang tua terhadap proses pembelajaran. Rapat ini juga menjadi wadah dialog langsung antara pihak sekolah dan orang tua.

a) Kuesioner Kepuasan Layanan: Kuesioner disebarakan secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap

berbagai aspek layanan sekolah, seperti: Kualitas pengajaran guru, fasilitas dan sarana prasarana, Lingkungan belajar, Pelayanan administrasi, Komunikasi antara guru dan orang tua, Hasil dari kuesioner kemudian dianalisis untuk melihat area yang perlu ditingkatkan dan menjadi dasar dalam perumusan program kerja sekolah ke depan.

b) Observasi dan Wawancara Langsung:

Guru dan wali kelas melakukan observasi terhadap perilaku dan kebutuhan siswa di kelas, serta wawancara informal dengan orang tua saat pengambilan rapor atau kegiatan sekolah lainnya.

c) Kotak Saran dan Media Sosial Sekolah:

Sekolah juga menyediakan media kotak saran dan kanal digital seperti WhatsApp grup kelas atau akun resmi sekolah yang memungkinkan orang tua menyampaikan saran dan keluhan secara langsung.

Melalui pendekatan-pendekatan ini, sekolah berusaha memastikan bahwa setiap kebijakan dan program yang

dijalankan benar-benar berorientasi pada kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

- b. Pelayanan Akademik: Peningkatan kualitas pengajaran, penggunaan teknologi dalam pembelajaran : Pelayanan akademik di sekolah berfokus pada peningkatan kualitas pengajaran serta pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkualitas. Beberapa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan akademik adalah sebagai berikut:

Peningkatan Kualitas Pengajaran:

- 1) Pelatihan dan Pengembangan Profesional Guru:
Sekolah secara rutin mengadakan pelatihan dan workshop untuk guru guna meningkatkan kompetensi pengajaran mereka. Pelatihan ini meliputi berbagai metode

pengajaran inovatif, pengelolaan kelas yang efektif, serta penggunaan teknik evaluasi yang sesuai dengan perkembangan kurikulum.

- 2) Penerapan Kurikulum Merdeka:
Dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan, sekolah mulai menerapkan Kurikulum Merdeka yang lebih fleksibel dan berfokus pada pengembangan kompetensi siswa. Kurikulum ini memungkinkan siswa belajar dengan kecepatan yang sesuai dan memberi kesempatan untuk mengeksplorasi minat dan bakat mereka secara lebih dalam.
- 3) Pendekatan Pembelajaran Inovatif:
Guru dilatih untuk menerapkan berbagai metode pembelajaran yang lebih menarik, seperti pembelajaran berbasis proyek (project-based learning), diskusi kelompok, dan pembelajaran berbasis masalah (problem-based learning), yang dapat merangsang kreativitas dan partisipasi aktif siswa.

4) Penggunaan Teknologi dalam Pembelajaran:

i. Integrasi Teknologi Digital:

Sekolah mulai memanfaatkan berbagai platform pembelajaran daring dan alat bantu teknologi, seperti Google Classroom, Zoom, atau aplikasi pendidikan lainnya untuk mendukung pembelajaran jarak jauh dan memberikan akses pembelajaran yang lebih luas dan fleksibel kepada siswa.

ii. Pembelajaran Berbasis Aplikasi dan Media Sosial:

Beberapa aplikasi edukasi, seperti Khan Academy, Edmodo, atau Quizlet, digunakan untuk memberikan materi tambahan kepada siswa. Penggunaan media sosial juga diperkenalkan untuk

menciptakan ruang diskusi terbuka antara siswa dan guru di luar jam pelajaran.

iii. Pengembangan E-learning dan Video Pembelajaran:

Sekolah mengembangkan dan memproduksi materi pembelajaran dalam bentuk video yang dapat diakses siswa kapan saja dan di mana saja. Ini memungkinkan siswa untuk belajar dengan cara yang lebih interaktif dan sesuai dengan gaya belajar mereka.

iv. Penggunaan Teknologi dalam Ujian dan Penilaian:

Penilaian terhadap siswa tidak hanya dilakukan secara tradisional, tetapi juga melalui platform berbasis teknologi yang memungkinkan evaluasi lebih objektif dan efisien. Ujian daring dan kuis interaktif menjadi salah satu contoh penggunaan teknologi untuk menilai pemahaman siswa.

Pembimbingan Akademik:

i. Kelas Remedial dan

Pengayaan:

Sekolah menyediakan kelas tambahan untuk membantu siswa yang membutuhkan perbaikan di bidang tertentu melalui kelas remedial. Di sisi lain, bagi siswa yang sudah menguasai materi, disediakan kegiatan pengayaan agar mereka bisa mengembangkan lebih lanjut pengetahuan dan keterampilan mereka.

- ii. Bimbingan Karier dan Konseling Pendidikan:
Layanan bimbingan yang berfokus pada perkembangan akademik, sosial, dan emosional siswa sangat penting untuk menunjang keberhasilan mereka dalam studi. Guru bimbingan memberikan arahan mengenai pilihan jurusan, minat, dan bakat siswa yang dapat mendukung pencapaian karier mereka di masa depan.

- c. Pelayanan Non-Akademik:
Peningkatan fasilitas, keamanan, kenyamanan lingkungan sekolah
Pelayanan non-akademik sangat penting dalam menciptakan lingkungan sekolah yang mendukung perkembangan siswa secara holistik. Aspek ini mencakup berbagai upaya untuk meningkatkan fasilitas, keamanan, dan kenyamanan lingkungan sekolah agar siswa dapat belajar dengan optimal dan merasa aman serta nyaman selama berada di sekolah. Beberapa langkah yang diambil untuk meningkatkan pelayanan non-akademik adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Fasilitas Sekolah:

- a) Renovasi dan Perbaikan Sarana Prasarana:
Sekolah secara berkala melakukan perbaikan dan renovasi fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, lapangan olahraga, dan toilet. Fasilitas ini ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi siswa dan guru dalam menjalankan proses belajar-mengajar.

- b) Penyediaan Fasilitas Teknologi: Penyediaan perangkat teknologi seperti komputer, tablet, dan projector di ruang kelas untuk mendukung pembelajaran berbasis teknologi. Ini juga termasuk penyediaan akses internet yang cepat untuk mendukung pembelajaran daring dan penggunaan aplikasi pendidikan.
- c) Peningkatan Fasilitas Keolahragaan: Sekolah menyediakan sarana olahraga yang lebih lengkap dan memadai, seperti lapangan sepak bola, voli, basket, serta alat-alat olahraga yang dapat mendukung kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan fisik siswa.
- d) Ruang Kelas yang Nyaman: Kelas-kelas dilengkapi dengan peralatan yang mendukung proses belajar, seperti kursi dan meja yang ergonomis, pencahayaan yang baik, serta ventilasi udara yang memadai untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi siswa.
2. Keamanan Lingkungan Sekolah:
- a) Sistem Keamanan yang Terjamin: Sekolah memastikan keamanan siswa dengan menambah jumlah petugas keamanan dan menggunakan sistem keamanan berbasis teknologi, seperti kamera pengawas (CCTV) yang dipasang di area strategis di seluruh lingkungan sekolah.
- b) Penerapan Protokol Keamanan: Pihak sekolah menetapkan kebijakan terkait keamanan siswa, seperti pemeriksaan identitas pengunjung, pendataan keluar masuk siswa, serta pengaturan jam masuk dan keluar yang ketat untuk memastikan hanya orang yang berwenang yang dapat memasuki area sekolah.
- c) Pelatihan Keamanan dan Pertolongan Pertama: Sekolah juga memberikan pelatihan tentang keamanan dan pertolongan pertama kepada guru dan siswa, termasuk

pengenalan prosedur evakuasi darurat dan penanggulangan bencana alam. Dengan adanya pelatihan ini, siswa dan staf sekolah menjadi lebih siap menghadapi situasi darurat.

d) Pengawasan dalam Aktivitas Ekstrakurikuler:

Setiap kegiatan ekstrakurikuler yang melibatkan siswa di luar jam sekolah tetap di bawah pengawasan yang ketat. Hal ini untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut berjalan dengan aman dan terkendali.

3. Kenyamanan Lingkungan Sekolah:

a) Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan:

Sekolah menjaga kebersihan area sekolah dengan menyediakan petugas kebersihan yang rutin membersihkan area sekolah. Selain itu, juga ada penanaman pohon dan penghijauan di sekitar lingkungan sekolah untuk menciptakan suasana yang

sejuk dan menyenangkan bagi siswa dan warga sekolah.

b) Fasilitas Kesehatan: Sekolah menyediakan ruang kesehatan yang dilengkapi dengan obat-obatan dasar, alat pertolongan pertama, dan tenaga medis yang siap melayani siswa yang membutuhkan. Selain itu, ada program pemeriksaan kesehatan rutin untuk mendeteksi masalah kesehatan sejak dini.

c) Area Istirahat yang Nyaman: Sekolah menciptakan area istirahat yang nyaman dan luas, seperti taman sekolah atau area terbuka hijau, yang memungkinkan siswa untuk beristirahat dan bersosialisasi dengan teman-teman mereka di luar jam pelajaran.

d) Kantin Sehat: Penyediaan makanan sehat di kantin sekolah juga menjadi bagian dari pelayanan non-akademik yang penting. Menu makanan yang sehat dan bergizi membantu siswa tetap bugar dan berenergi sepanjang hari.

4. Layanan Konseling dan Kesejahteraan Siswa

a) Layanan Konseling: Sekolah menyediakan layanan konseling untuk membantu siswa yang mengalami masalah pribadi, sosial, atau akademik. Konselor sekolah mendampingi siswa untuk mengatasi masalah yang mereka hadapi, baik terkait dengan prestasi maupun isu-isu emosional dan psikologis.

b) Program Kesejahteraan Sosial: Selain layanan konseling, sekolah juga menyediakan program kesejahteraan sosial yang mendukung siswa dari keluarga kurang mampu, seperti beasiswa, bantuan kebutuhan sekolah, dan akses terhadap fasilitas tambahan.

c) Umpan Balik dan Evaluasi: Evaluasi program sekolah berdasarkan masukan dari orang tua dan siswa

Umpan balik dan evaluasi merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan di

sekolah. Dengan mengumpulkan masukan dari orang tua dan siswa, sekolah dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan dalam berbagai aspek, baik akademik maupun non-akademik. Proses evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana program-program yang dijalankan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan (siswa dan orang tua), serta untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah.

Berikut adalah beberapa langkah dalam evaluasi program sekolah yang melibatkan masukan dari orang tua dan siswa:

1) Survei dan Kuesioner Umpan Balik:

a) Kuesioner Kepuasan Orang Tua: Setiap semester, sekolah menyebarkan kuesioner kepada orang tua siswa untuk mengumpulkan umpan balik tentang berbagai aspek pelayanan sekolah. Hal ini mencakup kualitas pengajaran, komunikasi antara

sekolah dan orang tua, fasilitas yang tersedia, serta kepuasan orang tua terhadap perkembangan anak mereka.

b) Kuesioner Kepuasan Siswa:

Selain orang tua, siswa juga diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik melalui kuesioner terkait pengalaman mereka di sekolah. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pendapat siswa mengenai proses pembelajaran, kegiatan ekstrakurikuler, serta aspek-aspek lain yang berhubungan dengan pengalaman mereka di sekolah.

2) Rapat Evaluasi Berkala:

- a) Rapat Orang Tua Murid (Komite Sekolah):
Rapat ini diselenggarakan untuk membahas isu-isu

terkini terkait kegiatan sekolah, serta untuk menerima masukan langsung dari orang tua tentang program-program yang sudah berjalan. Rapat ini juga menjadi forum untuk mengevaluasi kebijakan yang telah diterapkan dan mencari solusi atas masalah yang mungkin muncul.

b) Diskusi Kelompok dengan Siswa:

Melibatkan siswa dalam diskusi kelompok atau forum terbuka untuk membahas pengalaman mereka di sekolah dan memberikan masukan tentang pembelajaran, fasilitas, dan kegiatan lainnya. Hal ini membantu sekolah dalam memahami kebutuhan siswa secara lebih mendalam.

3) Penilaian Kinerja Guru dan Staf:

- a) Evaluasi Kinerja Guru:
Salah satu bagian penting dari evaluasi adalah menilai kinerja guru dalam melaksanakan proses pembelajaran. Masukan dari siswa mengenai kualitas pengajaran, pendekatan guru terhadap materi, serta hubungan interpersonal guru dengan siswa dapat

memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas pengajaran.

b) Evaluasi oleh Kepala Sekolah dan Tim Manajemen:

Kepala sekolah bersama tim manajemen juga melakukan evaluasi terhadap program-program yang ada, termasuk evaluasi terhadap efektivitas kurikulum yang diterapkan, serta kebijakan sekolah yang berkaitan dengan kepuasan orang tua dan siswa.

4) Analisis Data dan Tindak Lanjut:

a) Analisis Hasil Survei dan Kuesioner:

Setelah kuesioner dan umpan balik dikumpulkan, hasilnya dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan. Misalnya, jika banyak orang tua yang merasa kurang puas dengan fasilitas sekolah, maka evaluasi terkait infrastruktur

dan sarana prasarana akan menjadi prioritas.

b) Rencana Tindak Lanjut:

Berdasarkan hasil evaluasi, sekolah menyusun rencana perbaikan dan pengembangan program-program yang ada. Misalnya, jika ditemukan bahwa kualitas pengajaran belum sesuai dengan harapan, maka pelatihan dan pengembangan profesional guru akan menjadi fokus utama untuk ditingkatkan.

5) Pelaporan Hasil Evaluasi:

a) Transparansi kepada Orang Tua dan Masyarakat:

Hasil evaluasi disampaikan kepada orang tua dan masyarakat melalui rapat komite sekolah, laporan tahunan, atau platform komunikasi sekolah. Hal ini bertujuan untuk menjaga transparansi, menunjukkan bahwa masukan yang diberikan diterima dengan baik, serta memperlihatkan komitmen sekolah untuk terus melakukan perbaikan.

b) Tindak Lanjut yang Terlihat:

Selain laporan, sekolah juga harus menunjukkan langkah-langkah konkret yang diambil

berdasarkan hasil evaluasi. Ini dapat berupa pembaruan kurikulum, peningkatan fasilitas, atau perubahan dalam cara mengajar.

6) Penerapan Sistem Umpan Balik Berkelanjutan:

- a) Sistem Umpan Balik Digital: Sekolah dapat memanfaatkan sistem digital, seperti aplikasi atau platform berbasis web, yang memungkinkan orang tua dan siswa memberikan umpan balik kapan saja. Sistem ini memberikan kesempatan bagi sekolah untuk menerima masukan secara langsung dan tepat waktu.
- b) Penerimaan Umpan Balik Secara Terus-Menerus: Umpan balik harus diterima secara kontinu, bukan hanya pada waktu-waktu tertentu. Dengan demikian, sekolah dapat lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan dan harapan siswa serta orang tua.

E. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pendidikan dasar sangat erat kaitannya dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu, khususnya prinsip fokus pada pelanggan. Kepuasan pengguna jasa pendidikan baik itu peserta didik, orang tua, masyarakat, maupun stakeholder lainnya merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan.

Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk secara proaktif mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan, menjalin komunikasi yang efektif, serta memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap berbagai masukan. Melalui pemahaman yang mendalam terhadap kepuasan pelanggan, lembaga pendidikan dapat terus melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan demi menciptakan layanan pendidikan dasar yang bermutu dan relevan dengan perkembangan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Faktor manajemen profesizzFikri, M., Wiyani, N. A., & Suwandaru, A. (2016). *Peningkatan mutu layanan pendidikan melalui pemahaman kepuasan pelanggan*. Yogyakarta
- Mulyono. (2024). *Manajemen mutu dalam pendidikan dasar: Fokus pada pelanggan sebagai strategi peningkatan mutu*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wijaya, A., Setiawan, R., & Prasetyo, H. (2019). *Kepuasan pelanggan dalam pendidikan: Konsep dan implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Yuniza, R., Sukmawati, D., & Chiar, A. (n.t.). *Peningkatan layanan pendidikan melalui survei kepuasan pelanggan*.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: Depdiknas.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education*. London: Routledge.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 23 Tahun 2015 tentang Penumbuhan Budi Pekerti.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2020). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV Budi Utama. Buku ini membahas strategi pemasaran jasa, termasuk pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang relevan untuk diterapkan dalam konteks pendidikan.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Menyediakan dasar teori manajemen pemasaran dan pemasaran jasa yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Membahas konsep bauran pemasaran dan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen, yang dapat diadaptasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa pendidikan.
- Lovelock, C., Writz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi* (Edisi ke-7). Erlangga. Memberikan wawasan tentang pemasaran jasa dengan fokus pada aspek manusia, teknologi, dan strategi, yang penting dalam konteks pendidikan.
- Sunyoto, D. (2018). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Center of Academic Publishing Service (CAPS). Menyajikan konsep dasar riset pemasaran dan perilaku konsumen yang dapat diadaptasi untuk penelitian di sektor pendidikan.
- Wijaya, R. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di Kafe One*

- Eighteenth, Siwalankerto – Surabaya. Jurnal Strategi Pemasaran.* Meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi, yang konsepnya dapat diterapkan dalam pendidikan.
- Windasari, W., Soedjarwo, S., & Mutohir, T. C. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga).* *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 103–109. Meneliti pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa, relevan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi.
- Atmaja, K. V., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja.* *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha.* Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, dengan implikasi untuk layanan pendidikan.
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.* *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487–493. Membahas pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas, yang dapat diterapkan dalam konteks pendidikan.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek.* *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. Meneliti pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dengan relevansi untuk sektor pendidikan.
- Daryanto, D. (2015). *Kepuasan Pelanggan pada Usaha Jasa Pendidikan dan Pelatihan Luar Ruang.* *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 2(2), 56–66. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam jasa pendidikan dan pelatihan luar ruang, yang dapat diadaptasi untuk pendidikan formal.
- Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A., Zulkarnaini, Z., & Fidayanti, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Lembaga Bimbingan Belajar Sukses Jakarta).* *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis.* Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan.
- Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A., Zulkarnaini, Z., & Fidayanti, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Lembaga Bimbingan Belajar Sukses Jakarta).* *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis.* Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan.