

KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU INSAN QURANI SUMBAWA

Edrial¹, Akbar Ashadya^{2*}, Muhammad Yamin

¹²³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Samawa, Sumbawa, Indonesia

Penulis Korespondensi: am7756607@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: 25 November 2025</i> <i>Revised: 05 Desember 2025</i> <i>Published: 31 Desember 2025</i>	Kualitas pelayanan pendidikan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan mutu lembaga pendidikan serta tingkat kepuasan para pemangku kepentingan. Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Insan Qurani Sumbawa merupakan salah satu lembaga pendidikan dasar Islam yang berkembang pesat di Kabupaten Sumbawa dan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di SDIT Insan Qurani Sumbawa serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka analisis SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, staf administrasi, orang tua siswa, dan siswa, serta observasi dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di SDIT Insan Qurani Sumbawa secara umum berada dalam kategori baik. Dimensi responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan kinerja yang sangat memuaskan, sementara dimensi tangibles masih memerlukan peningkatan, khususnya terkait kelengkapan sarana dan prasarana pembelajaran. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan manajemen sekolah dan pengembangan fasilitas pendidikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
Keywords <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Pendidikan;</i> <i>SERVQUAL;</i> <i>Sekolah Dasar Islam Terpadu;</i>	

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan dasar memiliki peran strategis dalam membentuk karakter, pola pikir, serta nilai-nilai dasar peserta didik yang akan memengaruhi perkembangan mereka pada jenjang pendidikan selanjutnya. Sukmadinata (2020) menegaskan bahwa pendidikan dasar merupakan fase krusial dalam pembentukan kepribadian dan kemampuan dasar anak.

Sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, Indonesia memiliki beragam lembaga pendidikan berbasis keislaman, salah satunya adalah Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT). SDIT mengintegrasikan kurikulum nasional dengan nilai-nilai Islam dalam proses pembelajaran. Menurut Fathurrohman dan Sulistyorini (2021), konsep pendidikan Islam terpadu bertujuan untuk menyeimbangkan pencapaian akademik dengan pembentukan akhlak dan spiritual peserta didik.

Di Kabupaten Sumbawa, SDIT Insan Qurani hadir sebagai salah satu lembaga pendidikan yang berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan dasar yang berkualitas dan berlandaskan nilai-nilai keislaman. Seiring dengan meningkatnya persaingan antar lembaga pendidikan, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan

kepuasan masyarakat. Abidin (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh langsung terhadap citra dan keberlanjutan lembaga pendidikan.

Konsep kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono (2018) menekankan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut relevan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pendidikan karena mencerminkan pengalaman langsung pengguna jasa pendidikan.

Berdasarkan observasi awal di SDIT Insan Qurani Sumbawa, ditemukan beberapa indikasi yang menunjukkan perlunya evaluasi kualitas pelayanan pendidikan, antara lain keterbatasan fasilitas fisik yang masih dalam tahap pengembangan, optimalisasi rasio guru dan siswa, serta penyempurnaan implementasi kurikulum terpadu. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan pendidikan di SDIT Insan Qurani Sumbawa serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan perspektif para informan. Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif berfokus pada eksplorasi makna yang dibangun oleh individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, staf administrasi, siswa, dan orang tua siswa, serta observasi langsung terhadap aktivitas dan lingkungan sekolah. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi sekolah, arsip, laporan, dan literatur yang relevan.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di SDIT Insan Qurani Sumbawa secara umum berada dalam kategori baik. Temuan ini mencerminkan adanya kesesuaian antara harapan stakeholder dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Kualitas pelayanan yang baik tersebut tidak terlepas dari upaya manajemen sekolah dalam membangun sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan siswa dan orang tua sebagai pengguna jasa pendidikan.

Pada dimensi *tangibles*, SDIT Insan Qurani Sumbawa telah menyediakan sarana dan prasarana dasar yang mendukung proses pembelajaran, seperti ruang kelas, fasilitas kebersihan, serta lingkungan sekolah yang tertata dan religius. Kondisi fisik sekolah yang bersih dan nyaman memberikan kesan positif bagi siswa dan orang tua. Namun demikian, hasil observasi

menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan fasilitas pendukung pembelajaran di dalam kelas, seperti media pembelajaran berbasis teknologi dan kelengkapan alat peraga. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aspek fisik sekolah telah memadai, peningkatan sarana prasarana masih diperlukan agar proses pembelajaran dapat berjalan lebih efektif dan inovatif. Temuan ini sejalan dengan pendapat Bafadal (2014) yang menyatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai berpengaruh terhadap efektivitas pembelajaran dan motivasi belajar siswa.

Dimensi reliability menunjukkan bahwa SDIT Insan Qurani Sumbawa mampu memberikan pelayanan pendidikan secara konsisten dan dapat diandalkan. Hal ini terlihat dari pelaksanaan program pembelajaran yang berjalan sesuai dengan perencanaan, pelayanan administrasi yang relatif tepat waktu, serta kejelasan informasi yang disampaikan kepada orang tua siswa. Konsistensi pelayanan tersebut menciptakan kepercayaan stakeholder terhadap lembaga pendidikan. Guru-guru dinilai mampu melaksanakan tugas pembelajaran dengan baik dan menunjukkan tanggung jawab profesional dalam mendidik siswa. Temuan ini memperkuat pandangan Sanjaya (2016) yang menegaskan bahwa profesionalisme guru menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan kualitas pelayanan pendidikan.

Pada dimensi responsiveness, hasil penelitian menunjukkan bahwa guru dan staf sekolah memiliki tingkat daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan dan permasalahan siswa maupun orang tua. Setiap keluhan atau pertanyaan yang disampaikan mendapatkan respon yang cepat dan solutif, baik melalui komunikasi langsung maupun media komunikasi sekolah. Kecepatan dan ketepatan respon tersebut mencerminkan adanya budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan stakeholder. Kondisi ini menunjukkan bahwa sekolah tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga memperhatikan kualitas interaksi dan komunikasi dengan pengguna layanan pendidikan.

Dimensi assurance tercermin dari kompetensi guru, rasa aman di lingkungan sekolah, serta tingkat kepercayaan orang tua terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Guru-guru di SDIT Insan Qurani Sumbawa dinilai memiliki kemampuan pedagogik dan kepribadian yang baik, sehingga mampu menciptakan suasana belajar yang kondusif dan aman bagi siswa. Selain itu, sistem keamanan sekolah dan penerapan nilai-nilai disiplin memberikan jaminan kenyamanan bagi siswa selama berada di lingkungan sekolah. Tingginya tingkat kepercayaan orang tua menunjukkan bahwa sekolah berhasil membangun reputasi sebagai lembaga pendidikan yang kredibel dan bertanggung jawab.

Dimensi empathy menunjukkan adanya perhatian personal yang diberikan oleh guru kepada siswa. Guru tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga sebagai pendidik yang memahami karakter, kebutuhan, dan potensi masing-masing siswa. Komunikasi yang intensif antara pihak sekolah dan orang tua menjadi salah satu bentuk empati dalam pelayanan pendidikan. Namun demikian, dengan jumlah siswa yang relatif banyak, perhatian individual secara optimal masih menjadi tantangan yang perlu dikelola melalui strategi pembelajaran dan pengelolaan kelas yang lebih efektif.

Kualitas pelayanan pendidikan di SDIT Insan Qurani Sumbawa dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal meliputi komitmen pimpinan sekolah, kompetensi dan profesionalisme guru serta staf, sistem manajemen sekolah, budaya organisasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Kepemimpinan kepala sekolah yang visioner dan partisipatif menjadi penggerak utama dalam menciptakan budaya pelayanan yang berorientasi pada peningkatan mutu. Sementara itu, faktor eksternal seperti dukungan orang tua, kondisi sosial ekonomi masyarakat, kebijakan pemerintah, persaingan antar sekolah, serta perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan.

Dalam konteks pendidikan Islam terpadu, penerapan teori SERVQUAL menunjukkan relevansi yang kuat, namun memiliki kekhasan tersendiri. Pelayanan pendidikan tidak hanya diukur dari aspek teknis dan fungsional, tetapi juga dari dimensi moral dan spiritual. Nilai-nilai keislaman yang terinternalisasi dalam budaya sekolah, keteladanan guru, serta proses pembelajaran memberikan makna tambahan terhadap kualitas pelayanan. Konsep ihsan dalam Islam menjadi landasan filosofis bagi penyelenggara pendidikan untuk memberikan pelayanan terbaik secara profesional dan spiritual. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan di SDIT Insan Qurani Sumbawa tidak hanya berorientasi pada kepuasan stakeholder, tetapi juga pada pembentukan karakter dan akhlak peserta didik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Insan Qurani Sumbawa secara umum berada dalam kategori baik. Pelayanan pendidikan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar stakeholder, terutama pada dimensi responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, dimensi tangibles masih memerlukan peningkatan, khususnya terkait pengembangan dan kelengkapan sarana prasarana pembelajaran.

Kualitas pelayanan pendidikan tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang saling berinteraksi. Faktor internal meliputi komitmen pimpinan sekolah, kompetensi dan profesionalisme guru serta staf, sistem manajemen sekolah, budaya organisasi, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Faktor eksternal mencakup dukungan orang tua, kondisi sosial ekonomi masyarakat, kebijakan pemerintah di bidang pendidikan, persaingan antar lembaga pendidikan, serta perkembangan teknologi informasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah Islam terpadu perlu dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan dengan mengintegrasikan aspek manajerial, akademik, dan spiritual.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. A. (2015). *Islamic education and the challenge of democratic citizenship: Contemporary perspectives*. International Journal of Islamic Education, 3(2), 155–172.
- Bafadal, I. (2014). *Manajemen sarana dan prasarana sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Fathurrohman, M., & Sulistyorini. (2021). *Implementasi manajemen peningkatan mutu pendidikan Islam*. Yogyakarta: Teras.
- Malik, M. E. (2010). Service quality perception and student satisfaction in higher education. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(8), 247–259.
- Mulyasa, E. (2013). *Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.