

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan pilar fundamental dalam membentuk kualitas sumber daya manusia yang kompeten, adaptif, dan berkarakter. Dalam kerangka pembangunan nasional, pendidikan yang bermutu tidak hanya menjadi sarana untuk mentransfer ilmu pengetahuan, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam membentuk masyarakat yang berdaya saing di tingkat global. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan pendidikan menjadi isu sentral yang terus diperjuangkan oleh pemerintah, praktisi pendidikan, dan masyarakat¹.

Mutu layanan pendidikan mencerminkan sejauh mana lembaga pendidikan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan harapan para pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, masyarakat, dan pemerintah. Menurut Sallis (2012), mutu pendidikan adalah proses berkelanjutan yang melibatkan seluruh elemen dalam sekolah untuk memberikan layanan terbaik yang berdampak langsung pada hasil belajar siswa². Kegiatan pendidikan yang bermutu mencakup kualitas pembelajaran, kompetensi pendidik, sarana prasarana, manajemen sekolah, dan keterlibatan masyarakat.

Salah satu bentuk konkret dari layanan pendidikan yang bermutu adalah tercapainya Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005. SNP mencakup delapan standar, yaitu standar isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan³. Untuk mewujudkan

¹ H. A. R. (2002). Perubahan sosial dan pendidikan: Pengantar pedagogik transformatif untuk Indonesia. Grasindo. Tilaar, n.d.

² Sallis, *Total Quality Management in Education*, 2012.

³ Badan Kepegawaian Negara, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005 - Standart Nasional Pendidikan," 2005, [https://jdih.bkn.go.id/common/dokumen/PP NOMOR 19 TAHUN 2005@STANDAR NASIONAL PENDIDIKAN.pdf](https://jdih.bkn.go.id/common/dokumen/PP%20NOMOR%2019%20TAHUN%202005@STANDAR%20NASIONAL%20PENDIDIKAN.pdf).

hal tersebut, sekolah memerlukan strategi yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan di semua aspek.

Berdasarkan teori Total Quality Management (TQM), peningkatan mutu pendidikan hanya akan berhasil jika dilakukan secara menyeluruh, partisipatif, dan berkesinambungan⁴. Artinya, setiap elemen dalam sekolah, baik kepala sekolah, guru, siswa, hingga tenaga kependidikan harus terlibat aktif dalam proses perbaikan mutu.

Selain itu, kebijakan Merdeka Belajar yang digagas oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memberikan ruang bagi sekolah untuk berinovasi dalam penyelenggaraan pendidikan, termasuk dalam hal kurikulum, asesmen, dan pengelolaan pembelajaran. Inisiatif ini membuka peluang bagi SMP Negeri 41 Jakarta Selatan untuk melakukan terobosan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan dengan lebih fleksibel dan kontekstual⁵.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, peneliti melakukan *Grand Tour Observation (GTO)* di SMP Negeri 41 Jakarta, intasnsi ini berada di Pasar Minggu, Jakarta Sealatan bersama Ibu Nunung sebagai Kesiswaan di SMP Negeri 41 Jakarta, peneliti menemukan bahwa kondisi mutu layanan pendidikan di SMPN 41 Jakarta Selatan saat ini berada dalam kategori sangat baik. Hasil akreditasi sekolah telah mencapai nilai A, dan seluruh elemen penilaian pada rapor pendidikan ditunjukkan berwarna hijau, yang berarti semua indikator telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Selain itu, supervisi pendidikan dan survei mutu juga menunjukkan hasil positif, sehingga secara umum mutu layanan pendidikan di SMPN 41 Jakarta berada dalam kondisi stabil dan unggul.

Keunikan utama SMPN 41 Jakarta dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan terletak pada koordinasi yang kuat dan rutin antara

⁴ S. Owlia and Aspinwall, "A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education," *Quality Assurance in Education* 4, no. 2 (June 1, 1996): 12–20, <https://doi.org/10.1108/09684889610116012>.

⁵ dan Teknologi. Kemendikbudristek. (2020). Kebijakan Merdeka Belajar: Konsep dan implementasi. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, "No Title," n.d., [https://repositori.kemdikbud.go.id/20029/1/Buku Merdeka Belajar 2020](https://repositori.kemdikbud.go.id/20029/1/Buku%20Merdeka%20Belajar%202020).

seluruh unsur sekolah. Setiap kegiatan sekolah selalu melalui proses koordinasi dan evaluasi bersama, sehingga apabila ada program yang belum berjalan sesuai rencana, sekolah segera melakukan penyesuaian strategi. Kepala sekolah juga memiliki kepemimpinan yang kuat dan langsung turun tangan dalam mencari solusi setiap permasalahan. Selain itu, prestasi siswa dan guru menjadi salah satu ciri khas sekolah ini. Banyak siswa yang meraih prestasi tingkat nasional hingga internasional, seperti dalam cabang pencak silat. Setiap minggu, sekolah memberikan apresiasi langsung kepada siswa yang berprestasi sebagai bentuk penghargaan dan motivasi. Sarana dan prasarana sekolah pun tergolong lengkap, termasuk aula dan fasilitas penunjang kegiatan belajar. Hal ini turut mendukung terciptanya mutu layanan pendidikan yang baik.

Bahwa layanan administrasi pendidikan di SMPN 41 Jakarta Selatan berjalan baik dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, baik guru maupun orang tua. Hal ini tercermin dari proses koordinasi dan pelayanan sekolah yang aktif, terbuka, serta responsif terhadap kebutuhan warga sekolah. Dukungan administrasi yang cepat dan terstruktur juga memperkuat proses pembelajaran dan kegiatan sekolah secara umum. Sekolah menjamin keberlanjutan mutu layanan pendidikan melalui evaluasi rutin dan tindak lanjut program. Setiap program yang dilakukan akan dievaluasi efektivitasnya, kemudian sekolah menentukan langkah perbaikan untuk kegiatan berikutnya. Misalnya, pada aspek kedisiplinan atau kegiatan pembelajaran, apabila ditemukan kekurangan maka segera dilakukan tindak lanjut. Prinsip *continuous improvement* menjadi bagian dari budaya kerja sekolah, sehingga mutu layanan pendidikan dapat terus terjaga dan meningkat dari waktu ke waktu.

Pada awal pelaksanaan program Sekolah Penggerak di wilayah Jakarta Selatan, SMP Negeri 41 Jakarta termasuk salah satu sekolah yang ditetapkan sebagai sekolah penggerak. Penunjukan tersebut menjadikan SMPN 41 sebagai sekolah yang mendapat peran penting dalam mengimplementasikan berbagai inovasi pembelajaran, penguatan manajemen berbasis sekolah, serta pengembangan program peningkatan

mutu secara lebih terarah. Status sebagai sekolah penggerak ini menunjukkan bahwa SMPN 41 telah memenuhi berbagai kriteria yang ditetapkan pemerintah, baik dari sisi kesiapan satuan pendidikan, kepemimpinan kepala sekolah, maupun komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dengan demikian, SMPN 41 Jakarta menjadi salah satu sekolah yang dipercaya untuk menjadi contoh atau model dalam penerapan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di Jakarta Selatan.

Dengan demikian Penerapan SPMI di tingkat SMP Negeri 41 Jakarta Selatan merupakan bentuk implementasi TQM yang menekankan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan akademik dan non-akademik yaitu layanan pembelajaran, layanan administrasi, layanan sarana prasarana, kualitas guru dan tenaga pendidikan, layanan partisipasi prang tua dan masyarakat serta kepemimpinan kepala sekolah .

Dengan ini diperlukan kajian yang komprehensif mengenai strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 41 Jakarta Selatan. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan strategi yang ada di SMP Negeri 41 Jakarta untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan. Diharapkan hasil kajian ini dapat menjadi referensi dalam pengambilan kebijakan sekolah serta memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pendidikan di tingkat satuan pendidikan menengah.

B. Fokus dan Sub Fokus

Berdasarkan latar belakang masalah ini ,penelitian ini dibatasi pada aspek : “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan” .Adapun sub fokus penelitian tersebut adalah

- a. Strategi peningkatan mutu proses pembelajaran.
- b. Strategi peningkatan kualitas guru dan tenaga kependidikan.
- c. Strategi pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan.
- d. Strategi peningkatan partisipasi orang tua dan masyarakat.
- e. Strategi kepemimpinan kepala sekolah.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah serta judul penelitian ini maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi peningkatan mutu proses pembelajaran di SMP 41 Jakarta Selatan ?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas guru dan tenaga kependidikan di SMP 41 Jakarta Selatan ?
3. Bagaimana strategi pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di SMP 41 Jakarta Selatan ?
4. Bagaimana strategi peningkatan partisipasi orang tua dan masyarakat di SMP 41 Jakarta Selatan ?
5. Bagaimana strategi kepemimpinan kepala sekolah di SMP 41 Jakarta Selatan ?

D. Tujuan Umum Penelitian

Tujuan Umum dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan strategi-strategi yang digunakan oleh SMP Negeri 41 Jakarta Selatan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menggali bagaimana strategi tersebut diterapkan dalam praktik sehari-hari di sekolah, serta memahami kendala yang dihadapi dan solusi yang dikembangkan oleh pihak sekolah dalam proses peningkatan mutu pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan manajemen mutu pendidikan di tingkat satuan pendidikan menengah pertama.

E. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan, khususnya mengenai strategi peningkatan mutu layanan pendidikan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya pemahaman teoretis tentang bagaimana

sebuah sekolah mengelola, menerapkan, dan mengevaluasi program peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi rujukan ilmiah bagi para akademisi, mahasiswa, maupun peneliti lainnya yang ingin mengkaji topik serupa. Temuan penelitian ini diharapkan mampu melengkapi atau memperkuat teori-teori yang telah ada, sehingga konsep tentang peningkatan mutu layanan pendidikan menjadi lebih relevan, komprehensif, dan sesuai dengan konteks satuan pendidikan di Indonesia.

Dari segi praktis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Negeri 41 Jakarta Selatan, sedangkan praktis penelitian mengharapkan penelitian ini berguna:

1. Kepala Sekolah dan Pendidik

Sebagai bahan masukan dan informasi yang lengkap mengenai Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan, memberikan masukan yang bermanfaat bagi sekolah atau madrasah lain

2. Peneliti

Penelitian diharapkan dapat menambah pengalaman peneliti setelah pengamatan langsung terkait Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMP negeri 41 Jakarta Selatan. Serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti setelah membandingkan hasil pengamatan tersebut dengan teori – teori yang diperoleh dari sumber sumber yang relevan.

Intelligentia - Dignitas