

Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus pada Mts Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung)

Neneng Nurpadilah

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Kota Bandung, Indonesia
 Email Korespondensi: nurf97601@gmail.com

Keywords:

Quality of Educational Services Public Services Madrasah Tsanawiyah

Abstract: *The quality of educational services is an important aspect in the implementation of public services because it is related to meeting the needs of students through learning services, administration, educational facilities, and support from teaching and educational staff. This study aims to analyze the quality of educational services from a public service perspective at MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru, Bandung City. The study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the quality of educational services has been running quite well through the implementation of learning standards, development of educator competencies, and management of educational facilities, programs, and funding. However, there are still limitations in learning facilities and educational funding sources. This study concludes that the quality of educational services at MTs Khifayatul Achyar still requires improvements in infrastructure and optimization of learning facilities so that educational services run more optimally*

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan Publik Pelayanan Publik Madrasah Tsanawiyah

Abstrak: *Kualitas pelayanan pendidikan merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan peserta didik melalui layanan pembelajaran, administrasi, sarana pendidikan, serta dukungan tenaga pendidik dan kependidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan dalam perspektif pelayanan publik di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan telah berjalan cukup baik melalui penerapan standar pembelajaran, pengembangan kompetensi pendidik, serta pengelolaan sarana, program, dan pembiayaan pendidikan. Namun, masih terdapat keterbatasan fasilitas pembelajaran dan sumber pembiayaan pendidikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di MTs Khifayatul Achyar masih memerlukan peningkatan pada sarana prasarana serta optimalisasi fasilitas pembelajaran agar pelayanan pendidikan berjalan lebih optimal*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik (M. Sari et al., 2025). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat sekaligus memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara. Dalam bidang pendidikan, sekolah atau madrasah sebagai penyedia layanan tidak hanya berperan dalam proses pembelajaran, tetapi juga bertanggung jawab terhadap kualitas layanan administratif, akademik, serta layanan pendukung yang dirasakan oleh peserta didik dan orang tua (M. Sari et al., 2025).

Kualitas pelayanan pendidikan menjadi aspek yang krusial karena pendidikan tidak hanya dipahami sebagai proses transfer pengetahuan, melainkan juga sebagai bentuk layanan yang harus mampu memberikan kepuasan, kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta respons yang baik terhadap kebutuhan pengguna layanan (Suhendra & Nurdianti, 2018). Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan dapat diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi-dimensi tersebut terbukti memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks lembaga pendidikan, kualitas layanan yang baik tercermin dari tersedianya fasilitas yang memadai, ketepatan dalam pemberian layanan, ketanggapan tenaga pendidik dan kependidikan, adanya jaminan kepastian layanan, serta perhatian terhadap kebutuhan siswa dan wali murid (Issue et al., 2025).

MTs Khifayatul Achyar Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, sebagai salah satu lembaga pendidikan berbasis madrasah, juga menghadapi tuntutan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Dalam praktiknya, kualitas layanan yang diberikan oleh madrasah berperan penting dalam menentukan tingkat kenyamanan, kepuasan, serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut (D. P. Sari et al., 2025). Oleh karena itu, analisis terhadap kualitas pelayanan pendidikan dalam perspektif pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana

layanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik serta harapan pengguna layanan.

Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas layanan juga berkaitan dengan adanya standar pelayanan yang jelas, prosedur yang transparan, kemudahan akses, serta akuntabilitas penyelenggara layanan (Haikal & Mauliana, 2022). Mengingat pendidikan merupakan salah satu bentuk layanan dasar yang sangat dekat dengan masyarakat, maka penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pengelolaan madrasah menjadi hal yang penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan bersifat responsif terhadap kebutuhan peserta didik dan orang tua (Mandani et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi bahwa kualitas pelayanan pendidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung masih perlu dikaji secara lebih mendalam dalam perspektif pelayanan publik. Hal ini penting karena kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga mencerminkan kemampuan lembaga dalam menjalankan fungsi pelayanan publik secara profesional, transparan, dan akuntabel (D. P. Sari et al., 2025). Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana pelayanan pendidikan di MTs Khifayatul Achyar telah memenuhi dimensi-dimensi kualitas layanan, serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan agar sesuai dengan harapan siswa, orang tua, dan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan dalam perspektif pelayanan publik pada MTs Khifayatul Achyar Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi layanan yang relevan serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi pengelola madrasah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan agar lebih sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Tabel 1. List Pertanyaan Penelitian

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana pelayanan pembelajaran dalam meningkatkan kompetensi peserta didik di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung?
2.	Bagaimana kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan dalam menunjang pelayanan pendidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung?
3.	Bagaimana pengelolaan sarana, program, dan pembiayaan pendidikan dalam mendukung kualitas pelayanan pendidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung?

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan pendidikan dalam perspektif pelayanan publik, khususnya pada lembaga pendidikan tingkat madrasah. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak MTs Khifayatul Achyar dalam meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki sistem pelayanan, serta memperkuat kepuasan pengguna layanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi lembaga pendidikan lainnya dalam mengembangkan pelayanan yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tinjauan Literatur

1) Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga publik dalam rangka memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat melalui penyediaan layanan, informasi, maupun fasilitas. Pelayanan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta kualitas hidup masyarakat sebagai penerima layanan (Eny et al., 2024).

2) Kualitas Pelayanan Pendidikan

Kualitas pelayanan publik merupakan standar yang harus dicapai oleh individu, kelompok, maupun organisasi dalam menjalankan layanan, yang

mencakup kualitas sumber daya manusia, metode kerja, proses pelaksanaan, hingga hasil layanan berupa barang maupun jasa. Kualitas tersebut dapat diartikan sebagai kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi serta memberikan kepuasan terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (D. P. Sari et al., 2025).

3) Model SERVQUAL

Model SERVQUAL merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan, serta dapat diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, responsif, dapat dipercaya, memperhatikan kebutuhan pengguna, serta didukung oleh fasilitas yang memadai (Suhendra & Nurdianti, 2018).

4) Pelayanan Pendidikan sebagai Layanan Publik

Dalam penelitian (Suharta, 2017) dijelaskan bahwa pelayanan publik di bidang pendidikan mencakup penyediaan berbagai komponen penting, seperti fasilitas, tenaga pendidik, kurikulum, serta dukungan administratif yang harus tersedia secara merata di setiap wilayah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan tidak hanya berfokus pada proses pembelajaran di dalam kelas, tetapi juga mencakup keseluruhan sistem pendukung yang berperan dalam menunjang keberlangsungan pendidikan secara optimal serta memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Penelitian Terdahulu

- 1) Menurut penelitian oleh (Issue et al., 2025) yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Guru terhadap Kepuasan Siswa dengan Metode SERVQUAL" Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan guru terhadap siswa masih berada di

bawah harapan, terutama pada aspek kemampuan menjelaskan materi, kehadiran dan konsistensi guru, pemberian feedback, serta perhatian individual kepada siswa yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima siswa. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti kesiapan guru dalam membantu siswa serta penguasaan materi dinilai sudah cukup baik dan mampu mendukung proses pembelajaran."

- 2) Menurut (Mandani et al., 2023) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua siswa, artinya semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua siswa. Namun demikian, faktor-faktor lain yang turut diteliti tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan tersebut, sehingga dapat dipahami bahwa kepuasan orang tua lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah.
- 3) Menurut penelitian oleh (Saefullah et al., 2019), menjelaskan bahwa pengelolaan mutu pelayanan pendidikan di sekolah dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi. Tahapan-tahapan tersebut dijalankan dengan melibatkan seluruh komponen sekolah secara bersama-sama untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran sekaligus meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di sekolah

Gap / Kebaruan Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna layanan dengan pendekatan kuantitatif serta manajemen mutu pelayanan pendidikan. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan pendidikan dalam perspektif pelayanan publik dengan pendekatan kualitatif deskriptif pada konteks madrasah, sehingga memberikan sudut pandang yang berbeda dan lebih mendalam. Selain itu, penelitian ini difokuskan pada konteks madrasah, yaitu MTs Khidayatul Achyar Cipadung, yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan dengan lembaga pendidikan pada umumnya. Dengan demikian,

penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih kontekstual dan komprehensif terkait kualitas pelayanan pendidikan di lingkungan madrasah.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan pendidikan dalam perspektif pelayanan publik pada MTs Khifayatul Achyar Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lapangan untuk melihat secara nyata kondisi pelayanan pendidikan yang berlangsung, serta wawancara mendalam dengan informan yang terdiri dari pihak sekolah (guru dan tenaga kependidikan) serta peserta didik untuk memperoleh informasi yang komprehensif terkait pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 2. Informan

No	Kode Informan	Status Informan	Keterangan
1	G1	Guru (Tenaga Kependidikan - TU)	Informan bagian tata usaha
2	S1	Siswa	Informan siswa
3	S2	Siswa	Informan siswa

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mendapatkan gambaran yang utuh mengenai implementasi kualitas pelayanan pendidikan di lokasi penelitian.

HASIL PENELITIAN

1. Pelayanan Pembelajaran dalam Meningkatkan Kompetensi Peserta Didik di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung

Kualitas pelayanan pembelajaran merupakan faktor penting dalam menunjang efektivitas proses belajar mengajar (Amelia et al., 2025). Pelayanan pendidikan tidak

hanya mencakup penyampaian materi, tetapi juga penggunaan metode yang tepat, kemampuan guru membangun interaksi yang baik dengan siswa, serta kepekaan dalam memahami kebutuhan dan potensi peserta didik.

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas pelayanan pembelajaran di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung tercermin dari upaya sekolah dalam memperhatikan kompetensi akademik, keterampilan, dan sikap peserta didik sebagai bagian dari proses pembelajaran serta standar kelulusan. Temuan ini diperkuat oleh keterangan salah satu guru yang bertugas di bagian tata usaha.

“Untuk kompetensi kelulusan sekolah ini yang pertama dilihat dari absensi karena itu menjadi salah satu ketentuan sekolah. Kemudian untuk nilai pengetahuan siswa minimal harus mencapai KKM, khususnya kelas 9 dengan standar minimal 72 pada seluruh mata pelajaran. Untuk nilai keterampilan juga harus memenuhi standar yang sudah ditentukan, sedangkan untuk nilai sikap minimal harus memperoleh nilai B. Jadi sekolah selalu mengupayakan agar siswa dapat memenuhi standar tersebut supaya bisa lulus.” (Wawancara 25 April 2026, di Madrasah Tsanawiyah Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung).

Pernyataan tersebut sejalan dengan Permendikbud Nomor 54 Tahun 2013 tentang Standar Kompetensi Lulusan (SKL) yang mengatur standar kompetensi lulusan pada setiap jenjang pendidikan dasar dan menengah. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa:

- 1) Standar Kompetensi Lulusan adalah kriteria mengenai kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan dan keterampilan.
- 2) Standar Kompetensi Lulusan digunakan sebagai acuan utama pengembangan standar isi, standar proses, standar penilaian pendidikan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan dan standar pembiayaan.

- 3) Standar Kompetensi Lulusan terdiri atas kriteria kualifikasi kemampuan peserta didik yang diharapkan dapat dicapai setelah menyelesaikan masa belajarnya di satuan Pendidikan pada jenjang Pendidikan dasar dan menengah (Nurmaryam & Musyarapah, 2022).

Berdasarkan ketentuan tersebut, sekolah berperan dalam memastikan pemenuhan standar akademik sekaligus memberikan pendampingan kepada siswa yang masih mengalami kekurangan nilai maupun kehadiran (Weraman et al., 2023). Hal ini sebagaimana terlihat dalam hasil wawancara berikut:

“Jika ada siswa yang mengalami kekurangan dalam nilai atau kehadiran, biasanya akan diberikan tugas tambahan sebagai penunjang dan pendampingan langsung agar tetap memenuhi syarat kelulusan. Selain itu, sekolah juga tidak hanya berfokus pada pencapaian akademik saja, tetapi berusaha membentuk sikap dan karakter siswa agar menjadi lebih baik. Namun, perkembangan siswa juga dipengaruhi oleh lingkungan keluarga dan lingkungan pergaulan di luar sekolah.” (Wawancara 25 April 2026, di Madrasah Tsanawiyah Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung).

Sejalan dengan hal tersebut, siswa (S1 dan S2) menilai bahwa standar kelulusan membantu memberikan kejelasan mengenai target pembelajaran yang harus dicapai. Selain itu, standar tersebut mendorong peningkatan kedisiplinan, kemampuan akademik, dan sikap siswa, meskipun masih terdapat kendala dalam memenuhi seluruh ketentuan yang ditetapkan.

Dalam pelaksanaannya, sekolah tidak hanya menitikberatkan pada pencapaian nilai akademik, tetapi juga memberikan perhatian pada pembinaan karakter serta pendampingan bagi siswa yang belum memenuhi standar yang ditetapkan (Weraman et al., 2023).

Di sisi lain, pemberian tugas tambahan kepada siswa yang memiliki kekurangan nilai atau kehadiran menunjukkan komitmen sekolah dalam memenuhi kebutuhan peserta didik. Upaya ini sejalan dengan prinsip pelayanan pendidikan yang menekankan peran pendidik dalam memahami kondisi siswa serta mendukung perkembangan akademik dan karakter (Nurmaryam & Musyarapah, 2022). Namun, pembentukan sikap dan perilaku siswa juga dipengaruhi oleh lingkungan keluarga dan pergaulan di luar sekolah.

2. Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan dalam Pelayanan Pendidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung

Kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan (Suhendra & Nurdianti, 2018). Sebagai pihak yang terlibat langsung dalam proses pembelajaran dan interaksi dengan peserta didik, kualitas pendidik dan tenaga kependidikan turut menentukan keberhasilan pendidikan (Jakaria, 2014). Oleh karena itu, mereka dituntut memiliki kompetensi yang inovatif, termasuk dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung pembelajaran yang lebih efektif dan berkualitas (Damayanti et al., 2024).

Implementasi kompetensi pendidik di MTs Khifayatul Achyar terlihat dari penyesuaian kualifikasi guru dengan mata pelajaran yang diampu guna meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Upaya ini mencerminkan pentingnya profesionalisme guru agar proses pembelajaran berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Hal tersebut sebagaimana disampaikan dalam hasil wawancara berikut:

"Dalam proses perekrutan guru, saat ini sekolah lebih mengutamakan kesesuaian antara latar belakang pendidikan dan mata pelajaran yang diampu. Pada tahun-tahun sebelumnya masih terdapat guru yang mengajar tidak sesuai bidang (*mismatch*), namun tetap dapat mengajar karena telah mengikuti dan lulus sertifikasi sesuai mata pelajaran yang diampu. Berbeda dengan ketentuan saat ini, guru diutamakan yang linear dengan bidang ajarnya. Meskipun demikian, guru yang belum bersertifikat masih dapat mengajar apabila latar belakang

pendidikannya sesuai dengan mata pelajaran yang diampu." (Wawancara 25 April 2026, di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung).

Sejalan dengan hasil wawancara tersebut, kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan merupakan unsur penting dalam menunjang kualitas pelayanan pendidikan. Menurut (Jakaria, 2014) keduanya memiliki peran strategis dalam mendukung mutu sekolah karena terlibat langsung dalam proses pembelajaran dan pelayanan kepada peserta didik. Oleh karena itu, sekolah diharapkan memiliki tenaga pendidik yang:

- 1) Memiliki jumlah yang memadai sesuai kebutuhan sekolah;
- 2) Memiliki kualifikasi dan kemampuan yang sesuai dengan bidang tugas yang diampu;
- 3) Memiliki tingkat kesesuaian antara latar belakang pendidikan dengan mata pelajaran yang diajarkan; dan
- 4) Memiliki kemampuan serta tanggung jawab kerja yang baik dalam menjalankan tugas pendidikan (Jakaria, 2014).

Selain tenaga pendidik, sekolah juga memerlukan tenaga kependidikan yang kompeten untuk mendukung administrasi dan pelayanan sekolah (Amelia et al., 2025). Oleh karena itu, pengembangan kompetensi melalui pelatihan, seminar, *workshop*, dan kegiatan profesional lainnya perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan (Amanulloh, 2024). Hal ini sebagaimana disampaikan dalam hasil wawancara berikut:

"Pelatihan untuk guru cukup sering dilaksanakan dan saat ini sebagian besar dilakukan secara online karena dinilai lebih efektif dan tidak mengganggu jam pembelajaran di kelas. Balai Diklat juga rutin mengadakan pelatihan setiap bulan sehingga guru dapat langsung mengikutinya secara daring. Sementara itu, pelatihan untuk tenaga kependidikan juga tersedia, meskipun tidak sesering guru karena lebih

difokuskan pada tenaga pendidik. Namun demikian, tenaga kependidikan tetap mendapat kesempatan mengikuti pelatihan setidaknya satu hingga dua kali dalam setahun." (Wawancara 25 April 2026, di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung).

Sejalan dengan keterangan tersebut, siswa (S1 dan S2) menilai bahwa kompetensi guru di MTs Khifayatul Achyar sudah cukup baik dalam mendukung proses pembelajaran. Guru dinilai mampu menyampaikan materi dengan jelas, memberikan arahan, serta membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar. Selain itu, penggunaan media dan metode pembelajaran yang lebih bervariasi membuat suasana belajar lebih menarik, sementara cara penyampaian yang komunikatif mendorong siswa untuk lebih aktif bertanya, berdiskusi, dan menyampaikan pendapat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan, kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung diupayakan melalui penyesuaian kualifikasi guru dengan mata pelajaran yang diampu serta pengembangan kompetensi berkelanjutan melalui pelatihan dan kegiatan profesional lainnya. Upaya tersebut menunjukkan komitmen sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan melalui penempatan guru sesuai bidang keahlian dan penguatan kompetensi profesional untuk menghadapi perkembangan pendidikan serta teknologi pembelajaran (Amanulloh, 2024).

3. Pengelolaan Sarana, Program, dan Pembiayaan Pendidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung

a. Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan

Sarana pendidikan merupakan berbagai perangkat atau fasilitas yang digunakan untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan, khususnya dalam proses pembelajaran (Damaryanti & Pradiva, 2023). Sarana pendidikan mencakup berbagai fasilitas sekolah seperti ruang kelas, meja, kursi, bangunan sekolah, serta alat dan sumber belajar lainnya yang dapat membantu kelancaran kegiatan belajar mengajar.

Keberadaan sarana pendidikan menjadi salah satu faktor penting karena proses pembelajaran memerlukan fasilitas penunjang agar kegiatan belajar dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, sarana pendidikan, baik yang bersifat bergerak maupun tidak bergerak, perlu tersedia dan dimanfaatkan secara optimal selama proses pembelajaran berlangsung (Trisna Wijaya Putri, 2025).

Di MTs Khifayatul Achyar, pengelolaan sarana dan prasarana terus diupayakan untuk menunjang proses pembelajaran. Namun, masih terdapat beberapa fasilitas yang belum memadai, terutama untuk mendukung pembelajaran berbasis teknologi dan praktik, sehingga sekolah perlu melakukan berbagai penyesuaian agar kegiatan pembelajaran tetap berjalan sesuai kebutuhan peserta didik. Hal ini sebagaimana disampaikan dalam hasil wawancara berikut:

“Fasilitas sarana dan prasarana di sekolah kami masih belum sepenuhnya memadai. Di ruang kelas belum tersedia infokus sehingga guru menggunakan laptop atau handphone untuk membantu pembelajaran. Laboratorium komputer sudah cukup memadai, namun laboratorium IPA masih memiliki keterbatasan peralatan dan sekolah belum memiliki laboratorium bahasa. Selain itu, meskipun perpustakaan telah tersedia, ketersediaan buku mata pelajaran, khususnya untuk mendukung Kurikulum Merdeka, masih terbatas.” (Wawancara 25 April 2026, di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, siswa (S1 dan S2) menilai bahwa sarana dan prasarana di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung sudah cukup membantu proses pembelajaran. Fasilitas seperti ruang kelas, laboratorium komputer, dan perpustakaan masih dapat digunakan dengan baik. Namun, siswa juga menilai bahwa beberapa sarana perlu diperbarui dan dilengkapi, terutama ketersediaan buku pelajaran di perpustakaan yang masih terbatas dan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pembelajaran, khususnya dalam penerapan Kurikulum Merdeka.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di sekolah sudah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan pembelajaran saat ini. Keterbatasan fasilitas, khususnya media pembelajaran berbasis teknologi dan sumber belajar, dapat memengaruhi efektivitas proses pembelajaran jika tidak segera ditingkatkan (Trisna Wijaya Putri, 2025). Meski demikian, upaya sekolah dalam menyesuaikan penggunaan fasilitas yang tersedia menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada peserta didik. Oleh karena itu, pengembangan sarana dan prasarana secara berkelanjutan menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan pembelajaran yang terus berkembang.

b. Program Pendidikan dalam Mendukung Pelayanan Pendidikan

Menurut (Martiyono et al., 2022), program pendidikan merupakan rangkaian kegiatan terencana untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan pendidikan dan kelancaran proses pembelajaran di sekolah. Program tersebut mencakup berbagai aspek, seperti kurikulum, pelatihan guru, digitalisasi layanan pendidikan, program inklusi, serta pengelolaan sarana dan prasarana. Penyusunan program pendidikan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena berfungsi sebagai pedoman dalam mengatur kegiatan pembelajaran, menentukan arah kegiatan sekolah, serta memastikan seluruh program berjalan sesuai tujuan pendidikan. Selain itu, penyusunan program juga membutuhkan kerja sama berbagai pihak agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sekolah dan peserta didik. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung:

“Dalam penyusunan program sekolah, kami melibatkan beberapa unsur, terutama pada bidang kurikulum. Program tidak hanya disusun oleh wakil kepala bidang kurikulum, tetapi juga melibatkan tim pengembang kurikulum dari wakil kepala sekolah bidang lain serta beberapa guru. Kami juga menyusun kalender pendidikan sebagai acuan satu tahun. Dalam pelaksanaannya, program terkadang perlu disesuaikan karena kondisi di

lapangan tidak selalu sesuai jadwal, misalnya perubahan waktu kegiatan tertentu. Oleh karena itu, dilakukan evaluasi dan pembaruan program secara berkala, minimal setiap akhir semester, agar tetap sesuai dengan kebutuhan sekolah dan proses pembelajaran." (Wawancara 25 April 2026, di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung).

Sejalan dengan hasil wawancara tersebut, siswa (S1 dan S2) menilai bahwa program pendidikan di MTs Khifayatul Achyar cukup membantu dalam mendukung kegiatan pembelajaran maupun aktivitas sekolah lainnya. Program-program yang ada dinilai sudah tersusun dengan baik sehingga proses pembelajaran lebih terarah dan teratur. Selain itu, kegiatan sekolah, baik di dalam maupun di luar kelas, juga memberikan pengalaman serta keterampilan tambahan bagi peserta didik. Meskipun demikian, siswa menyadari bahwa terkadang terdapat perubahan jadwal atau penyesuaian kegiatan, yang dianggap sebagai bagian dari upaya sekolah menyesuaikan program dengan kondisi dan kebutuhan yang ada.

Dari hasil temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa program pembelajaran di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung dirancang melalui koordinasi berbagai pihak sehingga dapat dilaksanakan secara sistematis dan sesuai kebutuhan siswa. Penyusunan kalender akademik, evaluasi berkala, serta keterlibatan tim pengembang kurikulum menunjukkan keseriusan sekolah dalam menjaga keberlanjutan program pendidikan guna mengoptimalkan proses belajar-mengajar (Adelistia et al., 2020). Selain itu, siswa menilai program yang dijalankan cukup efektif dalam mendukung pembelajaran dan memperluas pengalaman belajar di luar kelas. Meskipun terdapat penyesuaian waktu kegiatan, hal tersebut menunjukkan kemampuan adaptasi sekolah dalam menyesuaikan program dengan kondisi dan kebutuhan sehingga layanan pendidikan tetap berjalan optimal.

c. Pengelolaan Pembiayaan Pendidikan

Menurut (Amalia et al., 2025) pengelolaan pembiayaan pendidikan merupakan proses pengelolaan dana pendidikan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan,

pengawasan, hingga pertanggungjawaban penggunaan dana agar kegiatan pendidikan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pengelolaan pembiayaan pendidikan perlu dilakukan secara transparan dan akuntabel agar penggunaan dana dapat dipertanggungjawabkan serta benar-benar dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan pembelajaran, operasional sekolah, dan pengembangan kualitas pelayanan pendidikan (Silmi & Nugraha, 2022).

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan pembiayaan pendidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung sebagian besar bersumber dari dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS), sementara sekolah juga menetapkan iuran bulanan dari orang tua peserta didik sebagai tambahan pembiayaan. Namun, masih banyak peserta didik yang belum mampu memenuhi pembayaran tersebut karena sebagian besar berasal dari latar belakang ekonomi menengah ke bawah. Akibatnya, sekolah lebih mengandalkan dana pemerintah sebagai sumber utama, sedangkan dana dari peserta didik hanya bersifat tambahan. Keterbatasan pembiayaan ini juga berdampak pada pengembangan sarana dan prasarana, sehingga sekolah perlu menyesuaikan penggunaan dana berdasarkan skala prioritas untuk menunjang kegiatan pendidikan dan proses pembelajaran (Dere et al., 2026). Hal ini sebagaimana disampaikan dalam hasil wawancara berikut:

“Pembiayaan pendidikan di sekolah kami sebagian besar bersumber dari dana BOS yang diberikan pemerintah untuk mendukung kegiatan pembelajaran. Selain itu, sekolah juga menetapkan iuran bulanan dari orang tua peserta didik. Namun, pada pelaksanaannya masih banyak peserta didik yang belum mampu melakukan pembayaran secara rutin karena sebagian besar berasal dari keluarga dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah, sehingga sekolah tidak dapat memaksakan pembayaran. Kondisi ini membuat dana pemerintah menjadi sumber utama pembiayaan, sedangkan dana dari peserta didik hanya sebagai tambahan. Dalam pengelolaannya, sekolah juga menyesuaikan penggunaan dana berdasarkan kebutuhan prioritas, terutama untuk menunjang

kegiatan pendidikan dan pembelajaran." (Wawancara 25 April 2026, di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung).

Sejalan dengan hasil wawancara tersebut, siswa (S1 dan S2) menilai bahwa pengelolaan biaya pendidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung sudah cukup mendukung terselenggaranya kegiatan belajar di sekolah. Meskipun beberapa fasilitas masih terbatas, proses pembelajaran tetap berjalan lancar berkat upaya sekolah dalam memenuhi kebutuhan peserta didik sesuai dengan sumber daya yang tersedia. Selain itu, siswa juga menyadari bahwa sebagian besar peserta didik berasal dari keluarga dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah, sehingga sekolah memberikan keringanan dalam pembayaran. Hal ini menunjukkan kepedulian sekolah dalam menyesuaikan kebijakan dengan kondisi ekonomi siswa agar tidak menghambat proses pembelajaran.

Berdasarkan temuan tersebut, pengelolaan pembiayaan pendidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru Kota Bandung telah diupayakan untuk mendukung keberlangsungan proses pembelajaran meskipun masih menghadapi keterbatasan sumber dana. Dana BOS menjadi sumber utama dalam menunjang kegiatan operasional dan pembelajaran, sedangkan kontribusi peserta didik hanya bersifat tambahan (Silmi & Nugraha, 2022). Kondisi ekonomi peserta didik yang mayoritas berasal dari keluarga menengah ke bawah juga memengaruhi kebijakan sekolah dalam pengelolaan biaya, sehingga diberikan keringanan pembayaran demi menjaga keberlangsungan pendidikan (Isdasari et al., 2022). Selain itu, sekolah tetap mengelola dana berdasarkan prioritas kebutuhan agar kegiatan belajar mengajar berjalan dengan baik. Dengan demikian, pengelolaan pembiayaan pendidikan dapat dikatakan cukup baik, meskipun masih diperlukan pengembangan sumber pembiayaan untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan pendidikan.

PENUTUP

Kualitas layanan pendidikan di MTs Khifayatul Achyar Cipadung Cibiru, Kota Bandung, secara umum cukup baik dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan sebagai bentuk pelayanan publik. Layanan pendidikan dilaksanakan melalui upaya peningkatan kompetensi siswa di bidang pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kehadiran. Kompetensi guru dan tenaga pendidik juga didukung dengan menyelaraskan kualifikasi mereka dengan tanggung jawab jabatan serta melalui pelaksanaan pelatihan berkelanjutan. Selain itu, telah dilakukan upaya pengelolaan program pendidikan, fasilitas dan infrastruktur, serta pendanaan pendidikan untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan, terutama terkait fasilitas dan infrastruktur serta sumber pendanaan, yang berdampak pada optimalisasi layanan pendidikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan harus terus dilakukan untuk memastikan bahwa layanan pendidikan yang diberikan menjadi semakin efektif, responsif, dan selaras dengan kebutuhan siswa.

REFERENSI

- Adelistia, Adriansyah, & Mustiningsih. (2020). KURIKULUM PENDIDIKAN DAN PENGEMBANGAN KALENDER AKADEMIK Prayinda Adelistia, Riko Rahmad Adriansyah, Mustiningsih. *Seminar Nasional - Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang*, (5), 237–244.
- Amalia, I., Basri, Sirajudin, & Suban, A. (2025). Kebijakan dan Manajemen Pembiayaan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 2(1), 10–20.
- Amanulloh, M. J. A. (2024). Pengembangan Kompetensi Guru dan Tenaga Kependidikan dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Sekolah (Studi Kasus di MTs Raudhatul Muttaqien). *Proceedings Series of Educational Studies*, 268–276.
- Amelia, H. S., Fisshobah, D. N. F., Eka, D. A., & Bima, W. (2025). *Strategi Pembelajaran Inovatif untuk Meningkatkan Kompetensi Siswa*. 3(1), 654–663.
- Damaryanti, E., & Pradiva, S. A. (2023). Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dalam

- Pendekatan Sistem. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 4(2), 142–148.
- Damayanti, K., Kurniasari, Mustofa, Z., & Mukmin, A. (2024). Eksplorasi Peran Guru dalam Meningkatkan Efektivitas pembelajaran. *Istikfkar: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 40–57.
- Dere, P. S., Kamlasi, A. Y., Saefatu, M. E., & Finit, Y. N. (2026). Pengaruh Faktor Ekonomi Terhadap Akses Pendidikan (Studi Kasus Di Nusa Tenggara Timur). *JIMMI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Multidisiplin*, 3(1).
- Eny, H., Mia, R., Amirul, M., John, C., Nico, D., Lusdawati, M., Litafera, S., Wayan, S. G., & Antonius, V. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*. CV. REY MEDIA GRAFIKA.
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. (2022). AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR) PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY (CASE STUDY OF e-KTP SERVICE IN TALLO DISTRICT OFFICE MAKASSAR. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(April).
- Isdasari, Novita, Murtafiah, & Hidayati, N. (2022). PENERAPAN MANAJEMEN PEMBIAYAAN PENDIDIKAN (Studi Kasus di SMP Negeri 3 Bandar Lampung). *UNISAN JOURNAL: JURNAL MANAJEMEN & PENDIDIKAN ISLAM*, 01(04), 212–222.
- Issue, V., Rapa, I. C., Cahyono, W. E., & Fais, M. A. (2025). Analisa kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan siswa dengan metode Servqual. *JUTIN : Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(1).
- Jakaria, Y. (2014). Analisis Kelayakan dan Kesesuaian antara Latar Belakang Pendidikan Guru Sekolah Dasar dengan Mata Pelajaran yang Diampu. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 20(4), 499–514. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v20i4.162>
- Mandani, H. N., Kaharuddin, & Ashar. (2023). ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA TERHADAP KUALITAS SARANA PENDIDIKAN SEKOLAH DASAR. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, 6(1), 75–86.
- Martiyono, Maesaroh, Wasliman, H. I., & Handajani, S. (2022). Pelayanan Pendidikan yang Prima melalui Learning Management System (LMS) Berbasis Moodle untuk Mewujudkan Sekolah Efektif pada Masa Pandemi Covid-19 di SMP Negeri 1 Kebumen. *Cakrawala: Jurnal Kajian Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*,

6(1), 93–106.

- Nurmaryam, & Musyarapah. (2022). STANDAR KOMPETENSI LULUSAN (SKL) DAN IMPLEMENTASINYA DI MADRASAH ALIYAH NEGERI KAPUAS (MATA PELAJARAN AL-QUR'AN HADIS). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(6), 2094–2105. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1390>
- Saefullah, M. U., Haedari, A., & Qolbi, L. (2019). Model Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Pelayanan Pendidikan. *Eduprof: Islamic Education Journal*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.47453/eduprof.v1i2.19>
- Sari, D. P., Budhieartie, A., & Nuriyatman, E. (2025). Peran pelayanan publik pendidikan dalam pemerataan akses pendidikan berkualitas di daerah terpencil. *Jurnal Hukum*, 06(04), 1293–1301.
- Sari, M., Mustamin, M., Andry, M., & Wardhana, W. (2025). Pengaturan Pemenuhan Hak Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal Dialogica*, 1(1), 1–10.
- Silmi, & Nugraha. (2022). Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Sekolah. *JURNAL PENDIDIKAN AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 2(2), 56–65. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v2i2.45>
- Suharta, T. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8(2), 117–125. <https://doi.org/10.21009/jep.082.07>
- Suhendra, & Nurdianti, R. R. S. (2018). Indonesian Journal of Primary Education Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education*, 2(2), 71–75.
- Trisna Wijaya Putri, S. (2025). Pengaruh Fasilitas Sekolah Terhadap Kualitas Pembelajaran Di Sekolah Dasar. *Jurnal Citra Magang Dan Persekolahan*, 3(2), 93–102. <https://doi.org/10.38048/jcmp.v3i2.4714>
- Weraman, P., Agus, I Putu Hita, D., Suwarma, D. M., Munir, M., Wijayanti, D. A., Pandapotan, M., & Marpaung. (2023). PENDAMPINGAN BELAJAR SISWA UNTUK MENINGKATKAN KEMAMPUAN CALISTUNG DAN MOTIVASI BELAJAR. *Communnity Development Journal*, 4(2), 1234–1239.