



Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah

Siti Ropiah¹

¹ Universitas Islam An Nur Lampung

* fatiyah2013@gmail.com¹

ARTICLE INFO

Article history:

Received 1 Maret 2026

Revised 10 Maret 2026

Accepted 20 Maret 2026

Available online 31 Maret 2026

Kata Kunci:

Manajemen Mutu Pendidikan,
Kepuasan Peserta Didik,
Madrasah Aliyah

Keywords:

Educational Management, Quality Student Satisfaction, Islamic Senior High School

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Garut.

diperlukan pengelolaan mutu yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik untuk mencapai kualitas pendidikan yang optimal.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen mutu pendidikan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya mutu pendidikan sebagai faktor utama dalam menciptakan layanan pendidikan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan peserta didik. Kepuasan peserta didik menjadi salah satu indikator keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi kepala madrasah, guru, dan peserta didik. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu pendidikan dilaksanakan melalui perencanaan mutu, pelaksanaan program peningkatan kualitas pembelajaran, evaluasi berkelanjutan, serta perbaikan berkesinambungan. Upaya tersebut mampu meningkatkan kepuasan peserta didik yang ditunjukkan melalui meningkatnya kenyamanan belajar, kualitas pembelajaran, serta pelayanan pendidikan yang diberikan. Faktor pendukung meliputi komitmen seluruh warga madrasah dan kepemimpinan yang efektif, sedangkan faktor penghambat antara lain keterbatasan sarana dan prasarana serta belum optimalnya sistem evaluasi. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen mutu pendidikan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik. Oleh karena itu,

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of educational quality management in improving student satisfaction at Islamic Senior High Schools (Madrasah Aliyah). The background of this study is based on the importance of educational quality as a primary factor in creating quality educational services that are able to meet student expectations. Student satisfaction is one indicator of the success of educational institutions in providing optimal services. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The research subjects included the madrasah principal, teachers, and students. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that educational quality management is implemented through quality planning, implementation of learning quality improvement programs, continuous evaluation, and continuous improvement. These efforts are able to increase student satisfaction as demonstrated by increased learning comfort, learning quality, and educational services provided. Supporting factors include the commitment of all madrasah members and effective leadership, while inhibiting factors include limited facilities and infrastructure and a suboptimal evaluation system. The conclusion of this study indicates that educational quality management plays a significant role in improving student satisfaction. Therefore, sustainable quality management is needed that is oriented towards student needs to achieve optimal educational quality.

1. PENDAHULUAN/INTRODUCTION

Pendidikan merupakan proses yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui berbagai kegiatan pembelajaran yang terencana dan sistematis. Dalam konteks pendidikan, mutu menjadi salah satu aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Mutu pendidikan yang baik akan berdampak

pada meningkatnya kepercayaan masyarakat serta kepuasan peserta didik sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menegaskan bahwa pendidikan harus mampu menjamin pemerataan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan (UU No. 20 Tahun 2003).

Kepuasan peserta didik merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pendidikan. Peserta didik akan merasa puas apabila layanan pendidikan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka, baik dalam aspek pembelajaran, fasilitas, maupun pelayanan lainnya. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu mengelola mutu pendidikan secara efektif dan berkelanjutan agar dapat memenuhi harapan peserta didik (E. Mulyasa, 2012). Pengelolaan mutu yang baik akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh.

Manajemen mutu pendidikan merupakan suatu pendekatan dalam pengelolaan pendidikan yang berfokus pada peningkatan kualitas secara terus-menerus. Manajemen ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan mutu, pelaksanaan program, evaluasi, hingga perbaikan berkelanjutan. Penerapan manajemen mutu yang baik akan mampu menciptakan layanan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan peserta didik. Menurut (Syariful Sagala, 2013), manajemen mutu pendidikan merupakan strategi penting dalam meningkatkan daya saing dan kualitas lembaga pendidikan secara berkelanjutan.

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pengelolaan mutu pendidikan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurang optimalnya proses pembelajaran, serta belum maksimalnya sistem evaluasi yang diterapkan. Hal ini berdampak pada tingkat kepuasan peserta didik yang belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam mengenai manajemen mutu pendidikan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama, bagaimana implementasi manajemen mutu pendidikan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik. Kedua, apa saja strategi yang diterapkan dalam pengelolaan mutu pendidikan. Ketiga, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan manajemen mutu pendidikan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah.

2. METODE/METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai implementasi manajemen mutu pendidikan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena secara komprehensif terkait proses pengelolaan mutu serta dampaknya terhadap kepuasan peserta didik.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Madrasah Aliyah sebagai objek penelitian. Subjek penelitian terdiri dari kepala madrasah, guru, dan peserta didik yang terlibat langsung dalam proses pendidikan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi: (1) observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap proses pembelajaran dan layanan pendidikan; (2) wawancara, yaitu pengumpulan data melalui tanya jawab secara mendalam dengan kepala madrasah, guru, dan peserta didik; serta (3) dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui dokumen resmi seperti program kerja, standar mutu, serta laporan evaluasi pendidikan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yang meliputi triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipercaya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif, yaitu: (1) reduksi data, dengan cara memilih dan menyederhanakan data yang relevan; (2) penyajian data, dalam bentuk uraian deskriptif yang sistematis; dan (3) penarikan kesimpulan, yang dilakukan secara bertahap

berdasarkan temuan penelitian hingga diperoleh hasil yang kredibel. Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan sampai mencapai titik kejenuhan data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu pendidikan di Madrasah Aliyah dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Pada tahap perencanaan, madrasah menetapkan standar mutu yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pendidikan, baik dalam aspek pembelajaran, pelayanan, maupun fasilitas pendukung. Perencanaan ini disusun berdasarkan kebutuhan peserta didik serta tuntutan perkembangan pendidikan (E. Mulyasa, 2012).

Dalam tahap pelaksanaan, madrasah mengimplementasikan berbagai program peningkatan mutu, seperti peningkatan kualitas pembelajaran, penggunaan metode pembelajaran yang inovatif, serta penyediaan layanan pendidikan yang lebih baik. Guru berperan aktif dalam menciptakan suasana belajar yang nyaman dan interaktif sehingga peserta didik lebih mudah memahami materi yang disampaikan. Menurut (Syaiful Sagala, 2013), pelaksanaan program yang efektif menjadi kunci dalam mencapai mutu pendidikan yang optimal.

Evaluasi mutu dilakukan secara berkala untuk mengukur tingkat keberhasilan program yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap proses pembelajaran, kinerja guru, serta tingkat kepuasan peserta didik. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan program selanjutnya (Husaini Usman, 2013).

Upaya perbaikan berkelanjutan dilakukan dengan menindaklanjuti hasil evaluasi melalui peningkatan kualitas layanan pendidikan. Madrasah berupaya memperbaiki kekurangan yang ada, baik dalam aspek pembelajaran maupun fasilitas. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepuasan peserta didik, yang ditunjukkan melalui kenyamanan dalam belajar, meningkatnya motivasi, serta kepercayaan terhadap lembaga pendidikan (Nanang Fattah, 2013).

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurang optimalnya sistem evaluasi, serta keterbatasan sumber daya manusia. Meskipun demikian, faktor pendukung seperti komitmen seluruh warga madrasah, kepemimpinan yang efektif, serta budaya mutu yang mulai berkembang menjadi kekuatan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik. Secara keseluruhan, manajemen mutu pendidikan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah (Tilaar, 2012).

Selain itu, penerapan manajemen mutu pendidikan juga mendorong terciptanya budaya evaluatif di lingkungan madrasah, di mana setiap kegiatan pendidikan selalu dikaji dan diperbaiki secara berkelanjutan. Budaya ini menjadikan madrasah lebih adaptif terhadap perubahan dan mampu meningkatkan kualitas layanan secara konsisten. Menurut (Priansa, 2014), budaya mutu yang kuat akan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi dan kepuasan pengguna layanan pendidikan.

Lebih lanjut, kepuasan peserta didik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek akademik, tetapi juga oleh kualitas layanan non-akademik seperti administrasi, bimbingan konseling, serta hubungan interpersonal antara guru dan peserta didik. Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional akan meningkatkan persepsi positif peserta didik terhadap lembaga pendidikan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Pidarta, 2011) yang menyatakan bahwa mutu pendidikan harus dilihat secara menyeluruh, mencakup aspek akademik dan non-akademik.

4. KESIMPULAN/CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah. Pengelolaan mutu yang dilakukan secara sistematis melalui tahap perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan mampu meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara signifikan.

Implementasi manajemen mutu pendidikan ditunjukkan melalui peningkatan kualitas pembelajaran, pelayanan yang lebih baik, serta lingkungan belajar yang kondusif. Hal ini berdampak

pada meningkatnya kepuasan peserta didik yang terlihat dari kenyamanan dalam proses belajar, meningkatnya motivasi belajar, serta kepercayaan terhadap lembaga pendidikan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurang optimalnya sistem evaluasi, serta keterbatasan sumber daya manusia. Namun, adanya komitmen seluruh warga madrasah, kepemimpinan yang efektif, serta budaya mutu yang berkembang menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan peserta didik.

Dengan demikian, diperlukan penguatan manajemen mutu pendidikan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik agar kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah dapat terus meningkat secara optimal.

5. REFERENCES

- Fattah, Nanang. 2013. Landasan Manajemen Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hasbullah. 2015. Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mulyasa, E. 2012. Manajemen Berbasis Sekolah. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pidarta, Made. 2011. Manajemen Pendidikan Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priansa, Donni Juni. 2014. Kinerja dan Profesionalisme Guru. Bandung: Alfabeta.
- Sagala, Syaiful. 2013. Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto. 2013. Menjadi Guru Profesional. Jakarta: Erlangga.
- Tilaar, H.A.R. 2012. Manajemen Pendidikan Nasional. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Usman, Husaini. 2013. Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara