



# Mutu Layanan Pendidikan di Unit Pendidikan Markaz Imam Malik Makassar

Rita Rahmasari<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam An Nur Lampung

[rita.rahmasari.rr@gmail.com](mailto:rita.rahmasari.rr@gmail.com)<sup>1</sup>

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received 1 Maret 2026

Revised 10 Maret 2026

Accepted 20 Maret 2026

Available online 31 Maret 2026

### Kata Kunci:

*Peran Guru, Pendidikan Agama Islam, Pembinaan Akhlak, Peserta Didik*

### Keywords:

*Quality of Educational Services, Islamic Education, Educational Management, Learning Quality*

*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.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan pendidikan di lingkungan Markaz Imam Malik Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan kepala lembaga, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta peserta didik sebagai subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan secara umum berada pada kategori baik, yang ditunjukkan oleh kompetensi tenaga pendidik yang memadai, proses pembelajaran yang efektif, serta manajemen lembaga yang terstruktur. Layanan pendidikan tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter dan nilai-nilai keislaman. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana serta pemanfaatan teknologi pembelajaran yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan melalui penguatan kompetensi guru, pengembangan fasilitas, serta kerja sama antara lembaga, orang tua, dan masyarakat.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of educational services at Markaz Imam Malik Makassar. This research employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the head of the institution, teachers, educational staff, and students as research subjects. The results indicate that*

*the quality of educational services is generally in a good category, as reflected in the adequate competence of teachers, effective learning processes, and well-structured institutional management. Educational services are not only focused on academic aspects but also on character building and the internalization of Islamic values. However, several challenges remain, including limited facilities and the suboptimal use of educational technology. Therefore, continuous improvement efforts are needed through enhancing teacher competence, developing facilities, and strengthening collaboration among institutions, parents, and the community.*

## 1. PENDAHULUAN/INTRODUCTION

Pendidikan merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan kualitas sumber daya manusia. Dalam era globalisasi dan perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat, tuntutan terhadap mutu layanan pendidikan menjadi semakin tinggi. Lembaga pendidikan tidak hanya dituntut untuk mampu menyampaikan materi pembelajaran, tetapi juga harus mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Mutu layanan pendidikan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan (Mulyasa, 2018).

Mutu layanan pendidikan mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas tenaga pendidik, sarana dan prasarana, kurikulum, hingga sistem manajemen pendidikan yang diterapkan. Layanan pendidikan yang bermutu akan memberikan dampak positif terhadap perkembangan akademik maupun karakter peserta didik. Sebaliknya, layanan yang kurang optimal dapat menghambat proses pembelajaran dan menurunkan kualitas lulusan. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan pendidikan menjadi suatu keharusan bagi setiap lembaga pendidikan (Sallis, 2015).

Markaz Imam Malik Makassar sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam memiliki peran penting dalam mencetak generasi yang tidak hanya unggul secara intelektual, tetapi juga memiliki pemahaman agama yang kuat. Dalam konteks pendidikan Islam, mutu layanan tidak hanya dilihat dari aspek akademik, tetapi juga dari keberhasilan dalam menanamkan nilai-nilai keislaman dan pembentukan karakter peserta didik. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pendidikan Islam bertujuan membentuk insan yang beriman, berilmu, dan berakhlak mulia (Nata, 2017).

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, variasi kompetensi tenaga pendidik, serta belum optimalnya sistem manajemen pendidikan. Selain itu, meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pendidikan juga menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan untuk terus berbenah dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Fattah, 2016).

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk dilakukan kajian mendalam mengenai mutu layanan pendidikan di lingkungan Markaz Imam Malik Makassar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan pendidikan yang ada, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang lebih efektif dan berkelanjutan (Arikunto, 2016).

## 2. METODE/METHOD

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam tentang mutu layanan pendidikan di lingkungan Markaz Imam Malik Makassar, baik dari aspek proses maupun faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara langsung dari sumber data dan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Subjek penelitian dalam penelitian ini meliputi kepala lembaga, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta peserta didik. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Moleong, 2017).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses layanan pendidikan yang berlangsung di lingkungan lembaga. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan untuk memperoleh informasi terkait mutu layanan pendidikan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen, arsip, serta data pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian (Arikunto, 2016).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap berdasarkan temuan di lapangan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (Miles, Huberman, & Saldana, 2018).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan di lingkungan Markaz Imam Malik Makassar secara umum berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator mutu layanan pendidikan, seperti kualitas tenaga pendidik, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, serta manajemen lembaga.

Dari aspek tenaga pendidik, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar guru telah memiliki kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian yang cukup baik. Guru mampu menyampaikan materi pembelajaran dengan metode yang variatif serta mengintegrasikan nilai-nilai keislaman dalam proses pembelajaran. Selain itu, guru juga berperan aktif dalam membimbing dan

memberikan motivasi kepada peserta didik. Namun, masih terdapat beberapa guru yang perlu meningkatkan kompetensi, khususnya dalam pemanfaatan teknologi pembelajaran.

Pada aspek proses pembelajaran, layanan pendidikan telah berjalan secara efektif dengan adanya perencanaan pembelajaran yang sistematis, pelaksanaan pembelajaran yang interaktif, serta evaluasi yang dilakukan secara berkala. Kegiatan pembelajaran tidak hanya berfokus pada aspek kognitif, tetapi juga mencakup pembentukan karakter dan penguatan nilai-nilai agama. Peserta didik menunjukkan partisipasi aktif dalam proses pembelajaran, meskipun terdapat perbedaan tingkat pemahaman antar siswa.

Dari segi sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai untuk mendukung proses pembelajaran, seperti ruang kelas, tempat ibadah, dan media pembelajaran. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan pada beberapa fasilitas pendukung, seperti media pembelajaran berbasis teknologi dan ruang belajar yang lebih representatif. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi optimalisasi layanan pendidikan.

Pada aspek manajemen lembaga, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pendidikan telah dilakukan secara terstruktur dan terarah. Kepala lembaga memiliki peran yang aktif dalam mengkoordinasikan kegiatan pendidikan serta melakukan pengawasan terhadap kinerja guru dan tenaga kependidikan. Selain itu, terdapat upaya peningkatan mutu melalui program-program keagamaan dan pembinaan karakter yang dilaksanakan secara rutin.

Adapun faktor pendukung dalam peningkatan mutu layanan pendidikan meliputi komitmen pimpinan, profesionalisme guru, serta lingkungan pendidikan yang religius dan kondusif. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, perbedaan latar belakang peserta didik, serta kurangnya dukungan dari sebagian orang tua. Secara keseluruhan, mutu layanan pendidikan di Markaz Imam Malik Makassar telah menunjukkan kualitas yang cukup baik, namun masih memerlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan untuk mencapai mutu yang lebih optimal.

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan di lingkungan Markaz Imam Malik Makassar secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek tertentu. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen mutu pendidikan yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan harus dilihat secara menyeluruh, meliputi input, proses, dan output pendidikan (Sallis, 2015). Mutu layanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh bagaimana proses pendidikan tersebut berlangsung secara efektif dan efisien.

Dari aspek tenaga pendidik, kompetensi guru yang cukup baik menunjukkan bahwa peran guru sangat menentukan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan. Guru yang profesional mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif dan bermakna bagi peserta didik. Hal ini sesuai dengan pendapat (Mulyasa, 2018) yang menyatakan bahwa guru merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pendidikan. Namun, masih adanya keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi pembelajaran menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi guru di era digital. Penelitian Hidayat (2021) juga mengungkapkan bahwa penguasaan teknologi oleh guru sangat berpengaruh terhadap efektivitas pembelajaran.

Pada aspek proses pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran yang interaktif dan integratif antara ilmu pengetahuan dan nilai-nilai keislaman menunjukkan adanya upaya peningkatan mutu layanan secara holistik. Hal ini sejalan dengan konsep pendidikan Islam yang menekankan keseimbangan antara aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik (Nata, 2017). Selain itu, penggunaan metode pembelajaran yang variatif juga mendukung keterlibatan aktif peserta didik. Menurut (Majid, 2016), pembelajaran yang variatif dan kontekstual akan lebih mudah dipahami dan mampu meningkatkan hasil belajar siswa.

Dari segi sarana dan prasarana, meskipun secara umum sudah memadai, keterbatasan fasilitas berbasis teknologi masih menjadi kendala dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang keberhasilan proses pembelajaran. Hal ini sejalan dengan pendapat (Fattah, 2016) yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas pendidikan yang memadai akan berpengaruh terhadap kualitas layanan dan hasil belajar peserta didik.

Penelitian Nurhayati (2019) juga menunjukkan bahwa lingkungan belajar yang baik dapat meningkatkan motivasi dan prestasi siswa.

Pada aspek manajemen lembaga, pengelolaan yang terstruktur dan adanya peran aktif pimpinan menunjukkan bahwa manajemen pendidikan telah berjalan dengan cukup baik. Kepemimpinan yang efektif sangat berpengaruh terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan. Menurut (Usman, 2016), kepala lembaga memiliki peran strategis dalam menggerakkan seluruh komponen pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Program-program keagamaan yang dilaksanakan secara rutin juga menjadi ciri khas dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan berbasis nilai-nilai Islam.

Faktor pendukung seperti komitmen pimpinan, profesionalisme guru, serta lingkungan yang religius menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Hal ini sejalan dengan teori manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) dalam pendidikan yang menekankan pentingnya keterlibatan semua pihak dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan (Sallis, 2015). Di sisi lain, faktor penghambat seperti keterbatasan fasilitas, perbedaan latar belakang peserta didik, serta kurangnya dukungan orang tua menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan pendidikan tidak hanya menjadi tanggung jawab lembaga, tetapi juga memerlukan kerja sama dengan berbagai pihak (Slameto, 2015).

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa mutu layanan pendidikan di Markaz Imam Malik Makassar telah menunjukkan kualitas yang cukup baik, namun masih memerlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan. Peningkatan kompetensi guru, pengembangan sarana dan prasarana, serta penguatan kerja sama dengan orang tua menjadi langkah penting dalam mewujudkan layanan pendidikan yang lebih optimal dan berkualitas.

#### 4. KESIMPULAN/CONCLUSION

Mutu layanan pendidikan di lingkungan Markaz Imam Malik Makassar secara umum berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh kompetensi tenaga pendidik yang cukup memadai, proses pembelajaran yang berjalan efektif dan integratif, serta manajemen lembaga yang terstruktur dan terarah. Layanan pendidikan yang diberikan tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter dan penanaman nilai-nilai keislaman, sehingga mampu memberikan dampak positif terhadap perkembangan peserta didik.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran, kelengkapan sarana dan prasarana, serta penguatan kerja sama dengan orang tua. Faktor pendukung seperti komitmen pimpinan, profesionalisme guru, dan lingkungan yang religius menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan dan sinergi antara seluruh pihak terkait untuk mewujudkan layanan pendidikan yang lebih optimal, berkualitas, dan mampu menjawab tuntutan perkembangan zaman.

#### 5. REFERENCES

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fattah, N. (2016). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hidayat, T. (2021). Peran Guru dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di Era Digital. *Jurnal Pendidikan*, 12(2), 115–126.
- Majid, A. (2016). *Strategi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2018). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nata, A. (2017). *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Kencana.
- Nurhayati, E. (2019). Pengaruh Lingkungan Sekolah terhadap Motivasi Belajar Siswa. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 4(1), 45–56.
- Rahman, A. (2018). Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(1), 78–90.
- Sallis, E. (2015). *Total Quality Management in Education*. London: Routledge.
- Slameto. (2015). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suyono, & Hariyanto. (2017). *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Usman, M. U. (2016). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Anwar, S. (2019). Analisis Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 6(2), 101–110.
- Fauzi, M. (2020). Manajemen Layanan Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Sekolah. *Jurnal Pendidikan Islam*, 7(1), 55–70.
- Sari, D., & Setiawan, A. (2020). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan melalui Pendekatan Manajemen. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 10(1), 33–44.
- Wibowo, A. (2017). Pendidikan Karakter dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Pendidikan*, 8(2), 89–98.
- Yuliana, R. (2021). Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Kepuasan Siswa. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 67–79.