



UNIVERSITAS
HASANUDDIN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR
DAN MENENGAH

POLICY BRIEF

Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Kota Makassar

Author by:

Muhammad Akmal Ibrahim, Badu Ahmad, Hasniati, St. Fatimah Nur Syachriani

EXECUTIVE SUMMARY

Peningkatan kualitas layanan pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) merupakan salah satu agenda strategis dalam pembangunan sumber daya manusia di Kota Makassar. Meskipun berbagai program pemerintah telah berjalan, mulai dari BOS, peningkatan kompetensi guru, hingga rehabilitasi sarana dan prasarana, tantangan yang dihadapi sekolah masih kompleks. Policy brief ini memaparkan hasil survei terhadap kualitas layanan pendidikan di SMP Kota Makassar. Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan di ketiga sekolah berada pada kategori baik.

Namun, terdapat variasi kinerja antar sekolah. SMPN 6 unggul dalam hubungan interpersonal dan perhatian guru terhadap siswa serta kenyamanan ruang kelas. SMPN 40 menonjol pada kebersihan dan ketertiban fasilitas; sedangkan SMPN 47 Makassar menonjol dalam dimensi kepedulian guru dan bimbingan konseling, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam aspek sarana fisik. Analisis lintas sekolah memperlihatkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kombinasi faktor kepemimpinan kepala sekolah, partisipasi guru, dan dukungan fasilitas. Sekolah dengan budaya komunikasi terbuka dan reflektif cenderung memperoleh persepsi positif dari peserta didik.

Dengan demikian, peningkatan mutu layanan pendidikan tidak hanya perlu difokuskan pada perbaikan fisik semata, tetapi juga pada penguatan etika pelayanan pendidikan, kompetensi sosial guru, dan sistem komunikasi yang partisipatif di sekolah.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) **sangat strategis** karena fase ini menjadi masa transisi penting dari pendidikan dasar menuju pendidikan menengah yang menentukan penguasaan literasi, numerasi, keterampilan sosial-emosional, dan kemampuan berpikir kritis yang dibutuhkan di dunia kerja dan masyarakat modern (UNESCO, 2025a). Tanpa mutu pembelajaran yang baik, banyak siswa akan tertinggal dalam keterampilan dasar sehingga terhambat melanjutkan pendidikan, memperoleh pekerjaan layak, dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan berkelanjutan (UNESCO, 2025b).

Di Indonesia, meskipun akses pendidikan sudah meningkat, tantangan kualitas masih besar; berbagai kajian menunjukkan bahwa **peningkatan mutu**, khususnya di SMP, merupakan syarat penting untuk memperkuat modal manusia dan daya saing ekonomi nasional (World Bank, 2020). Penelitian di berbagai SMP, terutama di daerah pinggiran, mengungkap persoalan klasik berupa keterbatasan jumlah dan kompetensi guru, sarana-prasarana yang belum memadai, serta pendanaan yang belum mencukupi, sehingga upaya pencapaian Standar Nasional Pendidikan belum optimal (Puspita & Adriani, 2021; Wati & Siminto, 2025).

Karena itu, kebijakan dan prakarsa seperti penguatan kurikulum, peningkatan profesionalisme guru, serta implementasi konsep Merdeka Belajar dipandang sebagai **langkah kunci** untuk mendorong peningkatan mutu pendidikan SMP agar mampu melahirkan generasi yang berkarakter, adaptif, dan kompetitif di tingkat nasional maupun global (Kamaluddin, 2024; UNESCO, 2025a).

Salah satu pendekatan yang relevan dalam mengevaluasi dan menyusun strategi peningkatan mutu layanan pendidikan adalah **teori kualitas layanan** (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1988), yang dikenal dengan model SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan dan kepastian), serta empathy (perhatian yang tulus).

AKAR MASALAH

Meskipun secara umum kualitas layanan pendidikan di beberapa SMP Negeri di Kota Makassar dinilai berada pada **kategori baik** oleh sebagian besar responden siswa, namun pelayanan yang diberikan dinilai belum sepenuhnya berkualitas. Terdapat variasi kinerja antar sekolah dan sejumlah masalah krusial yang perlu ditangani melalui kebijakan terpadu.

- Temuan kunci yang menjadi dasar perumusan masalah kebijakan adalah: **Keterbatasan Sarana Fisik** (Tangibles): Sejumlah responden menyoroti keterbatasan alat praktik di laboratorium. Selain itu, fasilitas penunjang seperti toilet, lapangan, dan area bermain memerlukan perawatan berkala. Aspek sanitasi dan kebersihan lingkungan sekolah, terutama area luar kelas, masih memerlukan perhatian tambahan.
- **Perpustakaan dan Akses Digital**: Meskipun perpustakaan tersedia, koleksi buku disebut masih kurang lengkap, menunjukkan perlunya penguatan sumber belajar, terutama sumber digital.

- **Optimalisasi Bimbingan dan Konseling (BK):** Mayoritas siswa mengetahui adanya layanan BK, namun belum semua memahami fungsi dan manfaatnya secara penuh, mengindikasikan perlunya sosialisasi dan penciptaan ruang konsultasi yang lebih nyaman. Aspek Empathy (perhatian yang tulus) yang kuat harus didukung oleh layanan BK yang optimal.
- **Kebutuhan Pelatihan Soft Skills Guru:** Meskipun guru dinilai sopan dan ramah, diperlukan pelatihan layanan prima untuk menjaga konsistensi etika, empati, dan responsivitas (Empathy dan Responsiveness) dalam interaksi sehari-hari.

Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan pendidikan memerlukan intervensi kebijakan yang tidak hanya fokus pada perbaikan fisik, tetapi juga pada penguatan kompetensi sosial guru dan sistem pendukung psikologis siswa.

ALTERNATIF KEBIJAKAN

Berdasarkan temuan penelitian, diusulkan tiga alternatif kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan SMP di Kota Makassar:

1. Program Revitalisasi Infrastruktur Cepat dan Massif

Keunggulan : Dampak perubahan dirasakan langsung pada dimensi Tangibles (bukti fisik), meningkatkan kenyamanan dan kesehatan siswa.

Kelemahan : Membutuhkan alokasi anggaran yang sangat besar dalam waktu singkat dan rentan terhadap kendala pengadaan barang/jasa. Tidak menyentuh aspek non-fisik (soft skills, BK).

2. Program Peningkatan Soft Skills dan Optimalisasi BK

Keunggulan : Meningkatkan kualitas interaksi guru-siswa, memperkuat dimensi Empathy dan Responsiveness, menciptakan hubungan yang humanis dan terbuka. Biaya implementasi relatif lebih rendah dibandingkan pembangunan fisik.

Kelemahan : Dampaknya bersifat jangka menengah dan sulit diukur secara kuantitatif dalam waktu singkat. Tidak mengatasi masalah fasilitas fisik yang mendesak (misalnya sanitasi).

3. Model Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Data dan Partisipatif (Komprehensif)

Keunggulan : Pendekatan holistik dan terpadu yang mengatasi masalah fisik dan non-fisik secara sinergis. Memastikan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) karena adanya evaluasi periodik berbasis data survei. Menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kepemilikan siswa terhadap lingkungan sekolah.

Kelemahan : Membutuhkan koordinasi kelembagaan yang kuat dan kompleks (Sekolah, Dinas Pendidikan, BRIDA). Implementasi sistematis membutuhkan komitmen politik jangka panjang.

Gambar 1. Ilustrasi Alternatif Kebijakan



Sumber: Diolah Peneliti

REKOMENDASI KEBIJAKAN

Berdasarkan beberapa alternatif kebijakan yang disiapkan, maka alternatif tersebut yang direkomendasikan adalah alternatif kebijakan 3, yaitu **Model Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Data dan Partisipatif (Komprehensif)**. Adapun alasan pemilihan alternatif tersebut adalah sebagai berikut:

• Peningkatan mutu layanan pendidikan yang unggul dan inklusif harus bersifat holistik, humanis, dan berkelanjutan. Alternatif 3 adalah satu-satunya kebijakan yang mampu mengintegrasikan seluruh rekomendasi strategis dari penelitian, yaitu:

1 Perbaikan Fisik dan Digital:

Melaksanakan pemeliharaan rutin fasilitas fisik (toilet, lab, ruang belajar) dan penguatan perpustakaan digital untuk akses sumber belajar yang luas.

2 Penguatan SDM dan Psikologis:

Menyelenggarakan pelatihan soft skills guru (etika pelayanan dan pendekatan humanis) dan mengoptimalkan fungsi BK melalui sosialisasi dan ruang konsultasi yang nyaman.

3 Mekanisme Akuntabilitas dan Partisipasi:

Mendorong partisipasi siswa (program kebersihan) dan melaksanakan evaluasi periodik layanan pendidikan bersama Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Makassar.

Melalui pemilihan alternatif 3 tersebut, Pemerintah Kota Makassar menjamin bahwa perbaikan layanan akan berbasis kebutuhan siswa (berbasis data survei), terukur, dan menciptakan ekosistem pendidikan yang tidak hanya mentransfer pengetahuan, tetapi juga menumbuhkan karakter dan kepuasan belajar peserta didik. Pendekatan ini merupakan upaya paling efektif untuk mengatasi kesenjangan layanan di seluruh dimensi SERVQUAL secara terpadu.



DAFTAR PUSTAKA

- Kamaluddin. (2024). Upaya peningkatan kualitas mutu pendidikan di Indonesia melalui Kemerdekaan Belajar. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 8(2), 1–8. <https://doi.org/10.37012/jipmht.v8i2.2317>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Puspita, D. G., & Adriani, D. E. (2021). Upaya peningkatan mutu pendidikan di sekolah menengah pertama dan permasalahannya. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 6(1), 1–16.
- UNESCO. (2025a). What you need to know on quality learning. UNESCO.
- UNESCO. (2025b). Foundational learning. UNESCO.
- Wati, S., & Siminto. (2025). Manajemen peningkatan mutu pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP Negeri 5 Sampit). *Edu: Jurnal Pendidikan*, 1(1), 22–30.
- World Bank. (2020). The promise of education in Indonesia. World Bank.