

RINGKASAN

Kualitas pelayanan pendidikan dapat dinilai dari seberapa besar tujuan dari penyelenggaraan pendidikan itu dapat tercapai. Kualitas pelayanan pendidikan erat kaitannya dengan kepuasan peserta didik, ketika peserta didik merasa puas akan pelayanan pendidikan yang diberikan maka mereka akan memberikan hasil dan prestasi yang baik dalam upaya pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pendidikan. Salah satu tujuan yang hendak dicapai adalah menghasilkan generasi muda yang berkualitas, berkarakter, dan berdaya saing tinggi. Untuk mewujudkan itu semua tentunya pemerintah harus menyediakan fasilitas dan akses pendidikan yang memadai.

Urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan adalah Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan (SPM Pendidikan). Salah satu jenis pelayanan dasar pada SPM Pendidikan daerah kabupaten/kota adalah pelayanan dasar pada jenjang pendidikan dasar yang kemudian disebut Standar Pelayanan Pendidikan Dasar (SPM Dikdas). SPM Dikdas adalah tolak ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar melalui jalur pendidikan formal yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 7 Purwokerto dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam, pengamatan langsung dan dokumentasi. Penelitian ini melihat kualitas pelayanan pendidikan melalui aspek pengelolaan sarana dan prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan, kurikulum, penilaian pendidikan, dan manajemen sekolah.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang berdasarkan pada indikator pelaksanaan SPM Pendidikan Dasar (SPM Dikdas) di SMP Negeri 7 Purwokerto sudah baik dan hampir semua komponen terpenuhi. Namun masih ada beberapa kendala yang terjadi, diantaranya mengenai jumlah pendidik dan tenaga kependidikan. SMP Negeri 7 Purwokerto masih kekurangan guru, dan jumlahnya cukup banyak. Mengingat guru merupakan komponen utama dalam mendukung mutu pendidikan itu sendiri.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pendidikan, Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar

SUMMARY

The quality of educational services can be assessed from how much the goals of the education administration can be achieved. The quality of educational services is closely related to student satisfaction, when students are satisfied with the educational services provided, they will provide good results and achievements in an effort to achieve the goals of education. One of the goals to be achieved is to produce a young generation of high quality, character, and competitiveness. To achieve this, the government must provide adequate facilities and access to education. Mandatory government affairs related to education services are Minimum Service Standards for Education (SPM Pendidikan). One type of basic service in the district/city education MSS is the basic service at the basic education level which is then called the Basic Education Service Standard (SPM Dikdas). SPM Dikdas is a benchmark for the performance of basic education services through formal education conducted by the Regency/City Government

This research was conducted at junior highschool state 7 Purwokerto with descriptive qualitative research methods. Informants in this study were determined through purposive sampling technique. Data collection by in-depth interviews, direct observation and documentation. This study looks at the quality of education services through the management of facilities and infrastructure, educators and education personnel, curriculum, educational assessment, and school management.

The results of this study indicate that the quality of education services based on the implementation indicators of the Basic Education SPM (SPM Dikdas) at junior highschool state 7 Purwokerto is good and almost all components are met. However, there are still some obstacles that occur, including the number of educators and education staff. Junior highschool state 7 Purwokerto still lacks teachers, and there are quite a number of them. Given that teachers are the main component in supporting the quality of education itself.

Keywords: Quality of Education Services, Minimum Service Standards for Basic Education