

Optimalisasi Kualitas Pelayanan Akademik untuk Meningkatkan Kompetensi Guru dan Kepuasan Siswa di MTs NW Korleko

Paizatul Izani¹, Baiq Rohiyatun², M. Faqih³

^{1,2,3} Administrasi Pendidikan, Universitas Pendidikan Mandalika, Mataram, Indonesia.

e-mail: fztullizani6@gmail.com baiqrohyyatun@undikma.ac.id

Article Info

Received:

19/01/2026

Accepted:

13/03/2026

Published:

10/04/2026

Abstract: *This research aims to conduct an in-depth analysis of efforts to optimize the quality of academic services in order to improve teacher competence and student satisfaction at MTs NW Korleko. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis involving the principal, teachers, and students. The research instruments were developed based on a validated interview guide. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing, with source triangulation techniques applied to ensure the validity and reliability of the findings. The findings reveal that: (1) Academic services have been implemented in an orderly manner through the preparation of teaching documents, intensive supervision by the principal, and relatively well-managed schedules and administration. However, the use of instructional technology, diversity of teaching methods, and innovation in learning media remain limited; (2) Students generally express satisfaction with teachers' attitudes and teaching methods, particularly in terms of clarity of delivery, patience, and openness. Nevertheless, some students perceive the learning process as monotonous due to the lack of interactive and creative media; (3) Optimization strategies undertaken include regular coordination meetings, flexible scheduling, provision of supporting facilities, and raising awareness of the importance of technology training for teachers. However, a structured, systematic, and sustainable teacher competence development program has yet to be fully implemented.*

Keywords: Academic Services, Teacher Competence, Student Satisfaction

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan akademik dalam rangka meningkatkan kompetensi guru dan kepuasan siswa di MTs NW Korleko. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap kepala madrasah, guru, serta siswa. Instrumen penelitian disusun berdasarkan pedoman wawancara yang telah divalidasi oleh ahli. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menjamin keabsahan temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan akademik telah dilaksanakan secara tertib melalui penyusunan perangkat ajar, pengawasan intensif oleh kepala madrasah, serta pengelolaan jadwal dan administrasi yang relatif baik. Namun, pemanfaatan teknologi pembelajaran, variasi metode mengajar, dan inovasi media masih terbatas; (2) Siswa pada umumnya merasa puas terhadap sikap dan metode pengajaran guru, khususnya dalam hal kejelasan penyampaian, kesabaran, dan keterbukaan. Meskipun demikian, sebagian siswa mengeluhkan pembelajaran yang cenderung monoton karena minimnya penggunaan media pembelajaran yang interaktif dan kreatif; (3) Strategi optimalisasi yang telah dilakukan meliputi koordinasi rutin, penjadwalan fleksibel, pengadaan sarana-prasarana pendukung, serta kesadaran akan pentingnya pelatihan teknologi bagi guru. Akan tetapi, program pengembangan kompetensi guru yang terstruktur, sistematis, dan berkelanjutan masih belum terimplementasi secara maksimal.

Kata Kunci: Pelayanan Akademik, Kompetensi Guru, Kepuasan Siswa

Pendahuluan

Pelayanan akademik berkualitas merupakan fondasi strategis dalam penyelenggaraan pendidikan yang tidak hanya mencerminkan efisiensi institusional, tetapi juga merepresentasikan sensitivitas institusi terhadap kebutuhan pedagogis dan humanistik dari seluruh pemangku kepentingan pendidikan. Dalam ranah teoritis, model *Total Quality Management* (TQM) menekankan pentingnya keterlibatan kolektif seluruh elemen sekolah dalam menciptakan sistem perbaikan berkelanjutan terhadap mutu pendidikan (Deming, 2020). Dalam konteks pendidikan abad ke-21 yang terus berkembang, urgensi optimalisasi pelayanan akademik muncul dari kebutuhan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif, responsif, dan transformatif. Pelayanan akademik tidak sekadar menunjang keberlangsungan operasional sekolah, tetapi berkontribusi pada peningkatan kompetensi guru dan kepuasan siswa secara simultan. Ketika sistem pelayanan didesain secara strategis dan dilaksanakan secara konsisten, maka pelayanan ini mampu memediasi pertumbuhan profesional guru serta memfasilitasi pengalaman belajar siswa yang lebih mendalam, reflektif, dan bermakna.

Gaftandzhieva et al. (2023) menekankan bahwa untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, institusi pendidikan perlu secara aktif mengintegrasikan umpan balik siswa ke dalam siklus peningkatan mutu yang berkelanjutan. Namun demikian, kesenjangan metodologis masih ditemukan dalam banyak studi mengenai pelayanan akademik. Penelitian yang terlalu terfokus pada aspek kognitif kompetensi guru cenderung mengabaikan dimensi afektif dan psikomotorik yang esensial dalam proses pendidikan (Mubarok, 2024). Secara ideal, pelayanan akademik yang berkualitas harus mampu meningkatkan kompetensi guru secara komprehensif. Sebagaimana diatur dalam Permendiknas Nomor 16 Tahun 2007, kompetensi pedagogik guru mencakup kemampuan merencanakan dan melaksanakan pembelajaran secara sistematis. Hal ini sejalan dengan teori Edward Sallis (2014) dalam konsep *Total Quality Management in Education*, yang menyatakan bahwa kualitas pendidikan sangat bergantung pada "pelayanan pelanggan internal" (guru) agar mereka dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan eksternal (siswa). Dukungan administrasi yang baik terbukti dapat memperkuat kesiapan mengajar guru dalam menyiapkan materi dan metode pembelajaran.

Inovasi dalam sistem evaluasi pelayanan akademik turut ditandai oleh munculnya pendekatan analisis proses ganda. Model ini mengombinasikan penilaian berbasis SERVQUAL dengan algoritma evaluatif dan refleksi kolektif oleh guru, menghasilkan *triangulasi* data yang lebih valid (Perales et al., 2020). Dalam semangat *evidence-based improvement*, pendekatan ini memungkinkan institusi untuk menyusun strategi pengembangan mutu secara lebih terarah dan adaptif terhadap konteks. Lebih jauh lagi, implementasi prinsip TQM dalam pendidikan menjadi salah satu langkah strategis dalam membangun sistem mutu yang berkelanjutan dan kompetitif. Adapun Sukardi et al. (2022) menempatkan optimalisasi dalam konteks regulasi dan pemberdayaan ekonomi daerah. Upaya mengimplementasikan PP No. 7 Tahun 2021 dipahami sebagai strategi untuk meningkatkan daya saing UMKM melalui kebijakan yang memberdayakan. Perspektif ini memberikan kerangka evaluatif terhadap peran regulasi dalam menciptakan iklim yang kondusif bagi optimalisasi, termasuk dalam konteks tata kelola pendidikan. Secara sintesis, optimalisasi dapat dipahami sebagai proses strategis dan sistematis untuk mengarahkan suatu sistem, kebijakan, atau sumber daya menuju performa terbaiknya.

Di sisi lain, orientasi utama dari optimalisasi pelayanan adalah tercapainya kepuasan siswa. Philip Kotler (2017) menekankan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk/jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dalam konteks akademik, kepuasan ini bergantung pada dimensi *empathy* (kepedulian) dan *responsiveness* (daya tanggap) pendidik. TQM menuntut keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam mendefinisikan, mengukur, dan memperbaiki kualitas pendidikan secara terus-menerus (Kakingo et al., 2021). Pendekatan ini memerlukan visi *institutional* yang kuat, penguatan budaya kualitas, dan penetapan indikator kinerja yang terukur serta realistis. Kesenjangan antara ketertiban administratif dengan rendahnya inovasi teknologi inilah yang melatarbelakangi pentingnya penelitian ini.

Tanpa strategi optimalisasi yang menyentuh pengembangan kapasitas SDM, pelayanan akademik hanya akan terjebak pada rutinitas formalitas.. Fenomena yang terjadi di MTs NW Korleko menunjukkan bahwa meskipun pelayanan akademik telah dilaksanakan secara tertib melalui penyusunan perangkat ajar dan pengawasan intensif, namun aspek pemanfaatan teknologi pembelajaran dan inovasi media masih sangat terbatas. Menurut Ardiansyah & Trihantoyo (2023) Kompetensi dasar pendidik digolongkan dalam lima aspek: pedagogik, profesional, kepribadian, sosial, dan spiritual. Guru harus memahami tren perubahan teknologi informasi dan terus memperbarui keilmuan dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran. Menurut Ariyanti et al. (2024) Kompetensi guru dalam pembelajaran abad ke-21 menekankan pada kemampuan guru untuk mengelola pembelajaran yang berpusat pada peserta didik, menciptakan lingkungan belajar yang aman dan nyaman, serta melakukan asesmen dan umpan balik yang konstruktif. Menurut Suryadi (2022) Kompetensi guru adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru dalam melaksanakan tugas keprofesionalannya.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memahami makna subjektif yang mendalam dari pengalaman guru dan siswa terkait pelayanan akademik di sekolah. Menurut Creswell pendekatan kualitatif cocok digunakan ketika peneliti ingin mengeksplorasi secara rinci pandangan, pengalaman, dan dinamika sosial yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka atau statistik. Desain penelitian yang digunakan adalah desain fenomenologi. fenomenologi bertujuan untuk menggali dan memahami bagaimana individu (guru dan siswa) mengalami dan memaknai fenomena pelayanan akademik dalam kehidupan mereka sehari-hari di sekolah.

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) NW Korleko, yang berlokasi di Kecamatan Labuhan Haji, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang, yang terdiri dari 3 kategori utama: Kepala Sekolah(1), Guru(2) dan siswa(3). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif merupakan tahap yang sangat krusial karena menentukan kualitas dan kedalaman informasi yang diperoleh. Untuk menggali makna pengalaman subjektif guru dan siswa terhadap pelayanan akademik di MTs NW Korleko, peneliti menggunakan tiga teknik utama pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini saling melengkapi dan memberikan data yang bersifat triangulatif sehingga meningkatkan

keabsahan (validitas) hasil penelitian. Wawancara dilakukan langsung dengan narasumber, observasi digunakan untuk mengamati pelaksanaan kualitas pelayanan akademik dan kompetensi guru dan kepuasan siswa di kelas dan lingkungan sekolah, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tertulis dan lainnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada tahapan yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2020), yaitu: (1) Pengumpulan data (2) Reduksi (3) Penyajian data (4) Penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Kualitas pelayanan akademik merupakan serangkaian upaya yang dilakukan oleh madrasah untuk menyediakan layanan pembelajaran yang efektif, terstruktur, dan mendukung peningkatan kompetensi guru. Hal ini mencakup penyusunan perangkat ajar, pelaksanaan pembelajaran yang sesuai standar, serta koordinasi dan pelatihan yang mendorong guru untuk terus mengembangkan kemampuan profesionalnya. Dengan demikian, pelayanan akademik yang baik tidak hanya dipahami sebagai sistem administratif, tetapi juga sebagai ruang yang memungkinkan guru untuk tumbuh, belajar, dan meningkatkan kualitas pembelajarannya. Pelayanan akademik dipahami oleh guru sebagai bagian dari tanggung jawab struktural yang harus dijalankan secara disiplin dan teratur. Setiap awal semester, guru diwajibkan untuk menyusun perangkat ajar seperti RPP, silabus, dan modul sebagai syarat utama menjalankan proses pembelajaran yang efektif.

Kepuasan siswa terhadap pelayanan akademik mengacu pada tingkat kepuasan siswa terhadap berbagai aspek layanan pendidikan yang mereka terima, seperti metode pembelajaran, interaksi dengan guru, fasilitas pendukung, serta dukungan akademik lainnya. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana pelayanan akademik mampu memenuhi harapan dan kebutuhan siswa dalam proses belajar mengajar. Dari sudut pandang siswa, pelayanan akademik tidak hanya dilihat dari materi pelajaran yang disampaikan, tetapi juga bagaimana guru menyampaikan, berinteraksi, dan menciptakan suasana belajar yang menyenangkan. Kepuasan siswa terhadap pelayanan akademik di MTs NW Korleko tercermin dari persepsi mereka terhadap kualitas pengajaran, interaksi guru-siswa, serta suasana pembelajaran yang mendukung kenyamanan dan keterlibatan dalam proses belajar. Berdasarkan hasil wawancara, siswa menyampaikan bahwa pelayanan akademik yang baik bukan hanya ditentukan oleh materi pelajaran semata, tetapi juga bagaimana materi tersebut disampaikan, serta bagaimana guru merespons kebutuhan belajar mereka.

Temuan yang muncul antara lain:

- a. Siswa merasa puas ketika guru menjelaskan materi dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, dan bersikap terbuka terhadap pertanyaan. Ini menciptakan kenyamanan dalam belajar dan meningkatkan kepercayaan diri siswa dalam mengikuti pelajaran.
- b. Siswa menilai bahwa sikap guru yang sabar, ramah, dan tidak membeda-bedakan siswa menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan akademik yang memuaskan. Relasi yang baik antara guru dan siswa menjadi kekuatan utama dari persepsi positif terhadap pelayanan.

- c. Pembelajaran yang monoton dan tidak menggunakan media visual dinilai membosankan. Siswa menyampaikan bahwa mereka mengharapkan variasi metode belajar, seperti video, animasi, alat peraga, dan diskusi kelompok.
- d. Ketersediaan media dan alat bantu pembelajaran masih menjadi harapan siswa. Mereka ingin madrasah menghadirkan teknologi pendukung agar proses belajar menjadi lebih menarik dan tidak membosankan.

Strategi optimalisasi pelayanan akademik adalah pendekatan dan langkah-langkah yang diterapkan oleh madrasah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan akademik. Strategi ini meliputi koordinasi antar guru melalui media komunikasi seperti WhatsApp, penjadwalan yang fleksibel dan terorganisir, pemanfaatan teknologi, serta pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan. Strategi optimalisasi pelayanan akademik yang dilakukan oleh MTs NW Korleko berfokus pada penguatan manajemen, koordinasi, dan penataan sistem. Strategi optimalisasi pelayanan akademik di MTs NW Korleko dijalankan sebagai bentuk kesungguhan pihak madrasah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Strategi tersebut meliputi aspek manajerial, koordinasi internal, penyediaan fasilitas, hingga upaya pengembangan kompetensi guru. Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan bahwa strategi yang dilakukan madrasah lebih banyak bersifat administratif dan struktural, namun belum sepenuhnya menyentuh aspek pengembangan teknologi pembelajaran secara merata. Dengan demikian, strategi optimalisasi di MTs NW Korleko telah berjalan melalui pendekatan manajerial dan administratif, namun masih memerlukan penguatan di bidang teknologi, pelatihan, dan pembaruan metode belajar yang lebih adaptif.

Berdasarkan hasil wawancara, temuan yang muncul antara lain:

- a. Madrasah melakukan koordinasi rutin melalui rapat dan media digital (WhatsApp group). Strategi ini memungkinkan guru mendapatkan informasi akademik dengan cepat dan efisien.
- b. Penyusunan jadwal pelajaran dilakukan secara sistematis dan mempertimbangkan beban kerja guru. Hal ini menciptakan pembagian tugas yang seimbang dan menghindari tumpang tindih.
- c. Pengadaan sarana dan prasarana dilakukan secara bertahap sesuai dengan kondisi keuangan madrasah. Meskipun belum sepenuhnya merata, madrasah menunjukkan komitmen terhadap peningkatan mutu sarana belajar.
- d. Pelatihan guru masih belum menjadi program rutin. Guru berharap strategi optimalisasi juga mencakup peningkatan kompetensi berbasis teknologi agar mereka siap menghadapi tuntutan pembelajaran abad 21.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji optimalisasi pelayanan akademik dalam kaitannya dengan peningkatan kompetensi guru dan kepuasan siswa di MTs NW Korleko. Berdasarkan hasil temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik telah dilaksanakan dengan baik dalam beberapa aspek, namun belum sepenuhnya optimal dalam pelaksanaannya. Pembahasan disusun berdasarkan tiga fokus berikut:

1. Kualitas Pelayanan Akademik dalam Meningkatkan Kompetensi Guru

Pelayanan akademik di MTs NW Korleko telah dijalankan secara tertib dan terstruktur. Guru diwajibkan untuk menyusun perangkat pembelajaran seperti Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), silabus, dan modul ajar sebelum semester berjalan. Proses ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga diiringi dengan pengawasan langsung dari kepala madrasah yang secara berkala memeriksa dan mengevaluasi kelengkapan serta kesesuaian perangkat ajar tersebut. Koordinasi antar guru dilakukan secara rutin untuk menyamakan visi, tujuan, dan strategi pembelajaran sehingga tercipta keselarasan dalam proses belajar mengajar.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Fitriani (2020), yang menunjukkan bahwa kejelasan prosedur pelayanan akademik dan dukungan administrasi sekolah dapat memperkuat kesiapan mengajar guru. Dukungan ini memudahkan guru dalam menyiapkan materi, memilih metode pembelajaran, dan mengatur alokasi waktu pembelajaran. Selain itu, penelitian Sutrisno & Maharani (2021) mengungkapkan bahwa pelayanan akademik, terutama yang didukung teknologi, mampu meningkatkan penguasaan keterampilan mengajar dan TIK guru jika dilakukan secara konsisten. Dengan demikian, meskipun aspek perencanaan dan pengawasan telah berjalan baik, peningkatan kualitas pelayanan akademik perlu diiringi dengan program pelatihan teknologi, workshop inovasi pembelajaran, dan penyediaan fasilitas digital yang memadai agar kompetensi guru dapat berkembang secara komprehensif.

2. Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Akademik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa pada umumnya merasa puas terhadap sikap dan metode guru dalam mengajar, terutama dalam aspek kejelasan penyampaian materi, kesabaran guru dalam menghadapi beragam karakter siswa, serta keterbukaan dalam menjawab pertanyaan di kelas. Kondisi ini mencerminkan terpenuhinya dimensi empathy (kepedulian) dan responsiveness (daya tanggap) dalam teori SERVQUAL, di mana guru mampu menunjukkan perhatian personal terhadap siswa sekaligus memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan belajar mereka.

Siswa mengapresiasi lingkungan belajar yang nyaman, penuh perhatian, dan bebas dari tekanan, yang membuat mereka merasa dihargai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Novira, Zakariyah, & Rudolf Chrysoekamto (2023) yang menemukan bahwa pelayanan akademik yang humanis dan komunikatif di madrasah dapat meningkatkan kepuasan siswa secara signifikan. Dengan demikian, meskipun siswa telah merasakan kenyamanan dan penghargaan dalam proses belajar, pengalaman belajar mereka belum sepenuhnya menarik, variatif, dan sesuai tuntutan abad 21. Optimalisasi pelayanan akademik memerlukan upaya peningkatan inovasi metode pembelajaran, pemanfaatan media digital, serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai agar kepuasan siswa dapat tercapai secara maksimal.

3. Strategi Optimalisasi Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik di MTs NW Korleko menunjukkan adanya upaya nyata untuk dioptimalkan melalui penerapan sejumlah strategi yang dirancang menyesuaikan kebutuhan guru dan siswa. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala madrasah, guru, dan siswa, koordinasi menjadi pilar utama dalam manajemen layanan akademik. Rapat tatap muka secara rutin dilaksanakan, biasanya pada awal

bulan atau setiap ada permasalahan mendesak, untuk membahas perkembangan akademik, mengevaluasi pelaksanaan pembelajaran, dan menyepakati langkah tindak lanjut. Selain itu, pemanfaatan media digital seperti WhatsApp digunakan untuk mempercepat penyebaran informasi. Dengan cara ini, guru dapat menerima arahan atau pemberitahuan secara cepat dan dapat langsung melakukan penyesuaian di kelas tanpa menunggu rapat formal berikutnya.

Dalam hal penyediaan fasilitas, madrasah menerapkan strategi pengadaan sarana dan prasarana secara bertahap sesuai kemampuan anggaran dan prioritas kebutuhan. Beberapa peningkatan yang sudah terealisasi antara lain penambahan LCD proyektor, papan tulis baru, dan buku-buku penunjang pembelajaran. Walaupun jumlah proyektor masih terbatas sehingga penggunaannya harus bergantian, keberadaan fasilitas ini telah meningkatkan variasi metode mengajar. Guru dapat menampilkan materi dalam bentuk visual dan multimedia, sementara siswa menjadi lebih tertarik mengikuti pembelajaran karena materi disajikan secara lebih menarik dan kontekstual.

Jika ditinjau dari perspektif Total Quality Management (TQM), strategi yang dilakukan madrasah mencerminkan penerapan prinsip continuous improvement atau perbaikan berkelanjutan. Upaya koordinasi rutin, komunikasi cepat, penyusunan jadwal yang partisipatif, serta pengadaan fasilitas yang terus ditingkatkan menunjukkan adanya kesadaran untuk memperbaiki mutu layanan akademik secara bertahap. Namun, berdasarkan temuan penelitian, fokus optimalisasi ini masih lebih banyak menyentuh aspek administratif dan fisik layanan, sementara peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) sebagai pelaksana utama layanan belum mendapat perhatian yang proporsional.

Penelitian Sutrisno & Maharani (2021) menegaskan bahwa keberhasilan optimalisasi layanan akademik sangat ditentukan oleh kemampuan SDM, khususnya guru, dalam mengadaptasi teknologi pembelajaran dan mengembangkan metode mengajar yang inovatif. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Novira et al. (2023) yang menunjukkan bahwa program pelatihan guru yang terstruktur dan berkelanjutan dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan siswa.

Kesimpulan

Pelayanan akademik di MTs NW Korleko telah diimplementasikan secara tertib dan terstruktur melalui penyusunan perangkat ajar (RPP, silabus, modul) yang disiplin, serta adanya pengawasan intensif dan pembinaan dari kepala madrasah. Hal ini berkontribusi positif terhadap kesiapan mengajar guru secara administratif dan pedagogik. Namun, kualitas layanan ini belum sepenuhnya optimal dalam mendorong kompetensi profesional berbasis teknologi karena keterbatasan sarana digital dan minimnya program pelatihan TI yang berkelanjutan bagi guru. Strategi yang telah diterapkan pihak madrasah meliputi penguatan koordinasi rutin melalui media digital (WhatsApp), penyusunan jadwal yang fleksibel, serta pengadaan sarana fisik secara bertahap sesuai kemampuan anggaran. Namun, strategi tersebut masih berfokus pada aspek manajerial dan administratif. Diperlukan transformasi strategi yang lebih komprehensif, mencakup pengembangan kompetensi guru berbasis teknologi abad 21 dan penyediaan fasilitas multimedia yang merata untuk menciptakan ekosistem pembelajaran yang lebih inovatif dan kompetitif.

Referensi

- Ariyanti, E., Sari, M., & Widodo, R. (2024). *Kompetensi Pedagogik dalam Pembelajaran Abad 21*. Jurnal Inovasi Pendidikan, 8(2), 12–24.
- Fitriani. (2020). Kualitas Pelayanan Akademik dan Dukungan Administrasi dalam Meningkatkan Kesiapan Mengajar Guru.
- Gaftandzhieva, S., et al. (2023). Integrating Student Feedback into Quality Improvement Cycles in Educational Institutions.
- Kakingo, et al. (2021). Total Quality Management (TQM) in Education: Building Sustainable and Competitive Quality Systems.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mubarok. (2024). Dimensi Afektif dan Psikomotorik dalam Kompetensi Guru: Sebuah Kesenjangan Metodologis.
- Novira, Zakariyah, & Rudolf Chrysoekamto. (2023). Pelayanan Akademik Humanis dan Komunikatif untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa di Madrasah.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Perales, et al. (2020). Dual Process Analysis Model: Combining SERVQUAL and Evaluative Algorithms for Quality Assessment.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 16 Tahun 2007. Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru.
- Putri & Handayani. (2022). Dampak Variasi Media Pembelajaran Terhadap Keterlibatan Siswa dalam Proses Belajar.
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education*. Routledge.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Merujuk pada teknik analisis data Miles dan Huberman).
- Sukardi, T., Syamsuddin, A., & Budianto, R. (2022). Optimalisasi Kebijakan Pemerintah dalam Pemberdayaan *UMKM* Berbasis PP No. 7 Tahun 2021. *Jurnal Kebijakan Ekonomi Daerah*, 5(1), 23–35.
- Suryadi, A. (2022). Profesionalisme Guru dan Tantangan Pendidikan Masa Kini. *Jurnal Kependidikan*, 16(1), 1–12.
- Sutrisno & Maharani. (2021). Optimalisasi Pelayanan Akademik Berbasis Teknologi dalam Meningkatkan Keterampilan TIK Guru.
- Ardiansyah, R., & Trihantoyo, D. (2023). *Pengembangan Kompetensi Guru di Era Digitalisasi*. *Jurnal Pendidikan Profesi Guru*, 4(1), 33–47.
- Fitriani, R. (2020). *Kualitas Layanan Akademik dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Atas*. [Skripsi, Universitas Negeri Jakarta].