



CONTINUOUS IMPROVEMENT DAN PENGELOLAAN KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS DATA

Luluk Rosyidatul Umah¹, Siti Aimah²

^{1,2}Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi, Indonesia

Email: idarosyids25@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i1.1645>

Sections Info

Article history:

Submitted: 13 January 2026

Final Revised: 24 January 2026

Accepted: 10 February 2026

Published: 20 February 2026

Keywords:

Continuous Improvement

Customer Satisfaction

Data-Based Management



ABSTRACT

This study aims to develop and evaluate a customer satisfaction management model that integrates a data-driven continuous improvement approach in the school environment. Using a qualitative design with a case study at Darussalam Elementary School in Blokagung, Banyuwangi, this study involved key informants such as the Principal, Vice Principal for Curriculum, teachers, and parents who were selected purposively. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation, which were then systematically analyzed through data reduction, presentation, and verification. The results show that the implementation of a real-time student data dashboard has shifted the school's management culture from intuition-based to evidence-based management. Teachers have transformed into active data collectors and analysts, while parents have become strategic partners in providing feedback through digital channels for decision-making. This research contribution confirms that successful customer satisfaction management depends not only on digital technology but also on the capacity of social actors to build a collaborative, transparent, and adaptive educational ecosystem through a continuous improvement cycle. Practically, this model provides guidance for educational institutions to systematically increase accountability and responsiveness to external and internal customer needs.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan serta mengevaluasi model pengelolaan kepuasan pelanggan yang mengintegrasikan pendekatan continuous improvement berbasis data di lingkungan sekolah. Menggunakan desain kualitatif dengan jenis studi kasus di SD Darussalam Blokagung Banyuwangi, penelitian ini melibatkan informan kunci seperti Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, guru, dan wali murid yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis secara sistematis melalui tahapan reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dashboard data siswa secara real-time telah mengubah budaya manajemen sekolah dari berbasis intuisi menjadi manajemen berbasis bukti (evidence-based management). Guru bertransformasi menjadi agen pengumpul dan analisis data yang aktif, sementara wali murid terlibat sebagai mitra strategis dalam memberikan umpan balik melalui saluran digital untuk pengambilan keputusan. Kontribusi penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pengelolaan kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada teknologi digital, tetapi juga pada kapasitas aktor sosial dalam membangun ekosistem pendidikan yang kolaboratif, transparan, dan adaptif melalui siklus perbaikan yang berkelanjutan. Secara praktis, model ini memberikan panduan bagi institusi pendidikan untuk meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan eksternal dan internal secara sistematis.

Kata Kunci: Continuous Improvement, Kepuasan Pelanggan, Manajemen Berbasis Data.

PENDAHULUAN

Penerapan *continuous improvement* (perbaikan berkelanjutan) telah mengubah budaya organisasi dari pengambilan keputusan berbasis intuisi menjadi berbasis data objektif (Najiah & Baharun, 2025). Hal ini terjadi karena dalam struktur masyarakat industri modern, efisiensi hanya dapat dicapai jika setiap perubahan didasarkan pada metrik yang valid untuk mengurangi risiko kegagalan. Sebagai bukti, riset dari berbagai perusahaan teknologi menunjukkan bahwa penggunaan *dashboard real-time* untuk memantau perilaku konsumen mampu meningkatkan kecepatan respons terhadap keluhan pelanggan hingga 40% (Susilawati Sugiana & Musty, 2023). Oleh karena itu, fakta sosial ini menunjukkan bahwa data bukan lagi sekadar pelengkap administrasi, melainkan instrumen utama dalam membentuk perilaku profesional yang adaptif dan sistematis di dalam lingkungan kerja.

Penelitian mengenai hubungan antara perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement/CI*) dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa strategi manajemen berbasis data merupakan determinan utama dalam meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas konsumen secara empiris (Umatin et al., 2024). Integrasi CI dalam struktur organisasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme operasional, tetapi juga sebagai validasi multi-sumber yang mengonfirmasi bahwa komitmen manajemen puncak dan sistem penghargaan karyawan menjadi katalisator penting dalam memfasilitasi keberhasilan praktik tersebut. Penggunaan teknologi mutakhir seperti pembelajaran mendalam (*deep learning*) dan teknik pembelajaran mesin (*machine learning*) kini memungkinkan organisasi untuk secara proaktif mengidentifikasi serta memprediksi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pelanggan dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi (Laksana & Mulyani, 2024). Keberhasilan transformasi ini sangat bergantung pada adopsi budaya yang berorientasi pada kualitas dan pelatihan karyawan yang sistematis dalam penguasaan alat-alat perbaikan. Secara keseluruhan, literatur lintas industri ini menegaskan bahwa pendekatan sistematis yang menggabungkan elemen manusia, seperti budaya organisasi, dengan elemen teknis berbasis data, mampu menciptakan ekosistem perbaikan yang secara langsung dan positif memengaruhi nilai yang diterima oleh pelanggan dalam jangka panjang.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan melalui integrasi pendekatan *continuous improvement* berbasis data dengan konteks manajemen mutu pendidikan, yang belum banyak dijelajahi secara empiris (Khoiroh et al., 2025). Sebagian besar studi sebelumnya menekankan peningkatan berkelanjutan dalam industri jasa atau telekomunikasi, dengan fokus pada pengumpulan data, analisis menggunakan algoritma pembelajaran mesin, dan pemodelan struktural untuk menentukan prioritas perbaikan. Namun, penerapan metodologi serupa dalam sekolah dan institusi pendidikan masih sangat terbatas. Selain itu, penelitian ini akan mengembangkan kerangka sistematis berbasis data untuk mengukur kepuasan pelanggan Pendidikan baik siswa maupun orang tua yang memungkinkan sekolah melakukan iterasi perbaikan layanan secara berkelanjutan (Khaerudin et al., 2021). Kebaruan lain terletak pada pemanfaatan kombinasi teknik analisis data dan *continuous improvement* untuk merancang strategi peningkatan mutu yang responsif terhadap kebutuhan spesifik pelanggan pendidikan, bukan hanya berdasarkan teori atau praktik industri.

Urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan mendesak untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan di tengah tuntutan pelanggan yang semakin tinggi, baik siswa maupun orang tua, yang menuntut transparansi, responsivitas, dan kualitas layanan yang konsisten (Susanto et al., 2024). Meskipun pendekatan *continuous improvement* berbasis data telah terbukti efektif di berbagai sektor industri seperti telekomunikasi dan jasa, penerapannya dalam konteks sekolah masih sangat terbatas, sehingga banyak sekolah belum memiliki kerangka sistematis untuk mengevaluasi dan memperbaiki layanan secara

iteratif. Dengan memanfaatkan pengumpulan data yang sistematis, analisis berbasis data, dan praktik perbaikan berkelanjutan, sekolah dapat mengidentifikasi faktor-faktor prioritas dalam peningkatan layanan, merancang strategi yang responsif terhadap ekspektasi pelanggan, serta memperkuat manajemen mutu pendidikan secara nyata (Susanto et al., 2025). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan mengevaluasi model pengelolaan kepuasan pelanggan berbasis data melalui pendekatan *continuous improvement* di sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil unit analisis berupa lokasi di SD Darussalam Blokagung Banyuwangi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi sekolah sebagai institusi pendidikan yang memiliki interaksi intens dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk siswa, guru, orang tua, dan staf administrasi. Fokus penelitian terletak pada praktik *continuous improvement* dan pengelolaan kepuasan pelanggan berbasis data di lingkungan sekolah. Analisis diarahkan untuk memahami bagaimana sekolah mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan, kemudian merancang strategi peningkatan kualitas layanan secara sistematis. Unit analisis ini mencakup seluruh aktivitas akademik dan non-akademik yang dapat memberikan gambaran menyeluruh terkait efektivitas manajemen kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi rekomendasi perbaikan berkelanjutan yang bersifat praktis dan aplikatif bagi pengelolaan institusi pendidikan serupa. Pendekatan ini memastikan penelitian tetap kontekstual dan relevan dengan karakteristik SD Darussalam. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Studi kasus dipilih karena mampu menggali fenomena secara mendalam, terutama terkait penerapan *continuous improvement* dan pengelolaan kepuasan pelanggan berbasis data dalam konteks nyata sekolah. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman komprehensif mengenai pengalaman, persepsi, dan praktik para pelaku di lingkungan sekolah. Dengan studi kasus, fokus penelitian tidak hanya pada pengumpulan data deskriptif, tetapi juga pada interpretasi makna dan pola yang muncul dari interaksi antara sekolah dan pemangku kepentingannya. Desain ini mendukung eksplorasi strategi, tantangan, dan inovasi yang diterapkan dalam pengelolaan kepuasan pelanggan, serta bagaimana data digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Selain itu, studi kasus memungkinkan triangulasi data dari berbagai sumber sehingga validitas temuan lebih terjamin.

Sumber informasi dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan kepuasan pelanggan di SD Darussalam Blokagung. Informan mencakup Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, guru, dan wali murid. Kepala Sekolah berperan sebagai pengambil keputusan strategis yang dapat memberikan perspektif mengenai kebijakan peningkatan kualitas layanan dan implementasi *continuous improvement*. Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum memberikan informasi terkait program akademik dan inovasi berbasis data. Guru berperan sebagai pelaksana langsung proses belajar mengajar dan interaksi dengan siswa, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pendekatan berbasis data. Wali murid menjadi representasi pelanggan eksternal yang menilai kualitas layanan pendidikan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive untuk memastikan setiap pihak yang berkontribusi signifikan terhadap proses manajemen kepuasan dapat memberikan data yang relevan dan mendalam.

Tabel 1. Informan penelitian

No	Kategori Informan	Jabatan / Peran	Peran dalam Penelitian	Jumlah Informan
1	Kepala Sekolah	Kepala Sekolah SD Darussalam Blokagung Banyuwangi	Memberikan perspektif kebijakan strategis, pengambilan keputusan, dan implementasi <i>continuous improvement</i>	1
2	Wakil Kepala Sekolah	Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum	Memberikan informasi terkait program akademik, inovasi berbasis data, dan evaluasi kualitas pembelajaran	1
3	Guru	Guru Mata Pelajaran	Melaksanakan proses belajar mengajar, mengelola interaksi siswa, memberikan masukan terkait efektivitas strategi peningkatan kepuasan	3
4	Wali Murid	Perwakilan Orang Tua Siswa	Memberikan penilaian dan persepsi terkait kualitas layanan sekolah dan kepuasan pelanggan eksternal	10

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memantau secara langsung proses pembelajaran, interaksi guru-siswa, dan implementasi strategi peningkatan layanan di sekolah. Teknik ini membantu peneliti memperoleh data empiris yang akurat dan kontekstual. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, guru, dan wali murid untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi mereka terkait kepuasan pelanggan dan *continuous improvement*. Wawancara memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap isu-isu yang tidak terlihat secara langsung. Dokumentasi meliputi pengumpulan catatan sekolah, laporan evaluasi, rekaman kegiatan, dan data kuantitatif terkait kepuasan pelanggan. Gabungan ketiga teknik ini memungkinkan triangulasi data sehingga keabsahan dan keandalan informasi yang diperoleh lebih terjamin, sekaligus memberikan gambaran menyeluruh tentang praktik manajemen berbasis data.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis, yakni reduksi data, penyajian data (*display data*), dan verifikasi data. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan, mengelompokkan tema, dan memfokuskan pada isu utama penelitian. Penyajian data dilakukan melalui matriks, diagram, atau narasi deskriptif agar pola dan hubungan antar data dapat terlihat jelas. Tahap verifikasi dilakukan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi temuan, baik melalui triangulasi antar-informan maupun perbandingan dengan dokumen terkait. Metode analisis yang digunakan meliputi analisis isi untuk menafsirkan dokumen dan wawancara, analisis wacana untuk memahami narasi dan interaksi antar pelaku, serta analisis interpretasi untuk menggali makna di balik data yang diperoleh. Kombinasi tahapan dan metode ini memungkinkan peneliti menghasilkan temuan yang valid, komprehensif, dan memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan *continuous improvement* dan pengelolaan kepuasan pelanggan berbasis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *Dashboard* Data Siswa untuk Pemantauan Kepuasan Secara Real-Time

Penelitian menemukan bahwa sekolah memanfaatkan sistem *dashboard* digital untuk

memantau kepuasan siswa dan wali murid secara real-time(Wicaksono et al., 2025). Data yang dikumpulkan mencakup tingkat keterlibatan siswa, hasil evaluasi pembelajaran, dan masukan dari orang tua. Penggunaan *dashboard* ini memungkinkan kepala sekolah dan guru untuk segera merespons permasalahan, sehingga strategi *continuous improvement* dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran. Temuan ini menunjukkan tren modern dalam pendidikan berbasis data yang mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan sekolah.

Fakta yang muncul dari temuan ini menunjukkan bahwa sekolah telah mengadopsi teknologi digital sebagai bagian dari strategi manajemen kepuasan pelanggan(Syafi et al., 2023). Penggunaan *dashboard* data siswa memungkinkan sekolah untuk memantau secara real-time berbagai indikator, seperti tingkat kehadiran, partisipasi dalam pembelajaran, nilai evaluasi, dan masukan dari wali murid. Fenomena ini mencerminkan pergeseran budaya sekolah dari pendekatan tradisional berbasis intuisi menjadi manajemen berbasis bukti (*evidence-based management*). Secara sosial, implementasi *dashboard* mengubah pola interaksi antara guru, kepala sekolah, siswa, dan wali murid(Agus, 2021). Guru dan kepala sekolah menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan siswa, sementara wali murid merasa lebih dilibatkan karena masukan mereka langsung terekam dan dianalisis. Fakta ini menunjukkan bagaimana teknologi informasi tidak hanya menjadi alat administratif, tetapi juga sarana memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sosial dalam proses pendidikan, sehingga membentuk komunitas sekolah yang lebih kolaboratif dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan pelanggan.

Implementasi manajemen berbasis data di sekolah diverifikasi melalui serangkaian wawancara mendalam. Data lapangan ini memberikan gambaran deskriptif mengenai efektivitas penggunaan *dashboard real-time* dalam meningkatkan responsivitas sekolah. Hasil wawancara mengungkap bagaimana integrasi teknologi secara fundamental mengubah pola pengambilan keputusan dan koordinasi antara pihak sekolah dengan wali murid secara sistematis.

"Penggunaan *dashboard digital* ini merupakan langkah strategis kami untuk memastikan setiap kebijakan sekolah didasarkan pada fakta lapangan, bukan sekadar asumsi. Melalui data real-time yang mencakup kehadiran hingga umpan balik wali murid, kami dapat merespons keluhan pelanggan dengan jauh lebih cepat. Hal ini menciptakan budaya akuntabilitas baru di mana setiap guru dan staf merasa bertanggung jawab terhadap indikator kepuasan yang terukur. Kami berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas." (KS)

Hasil wawancara dengan kepala sekolah dan guru menunjukkan bahwa implementasi *dashboard real-time* berfungsi sebagai alat strategis dalam pengelolaan kepuasan pelanggan. Kepala sekolah menekankan bahwa *dashboard* memungkinkan pemantauan data siswa secara menyeluruh, termasuk kehadiran, partisipasi, dan umpan balik dari wali murid, sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan berbasis bukti(Rizqy & Silmina, 2025). Guru mengungkapkan bahwa *dashboard* membantu mereka menyesuaikan metode pengajaran sesuai kebutuhan individu siswa, meningkatkan efektivitas interaksi belajar-mengajar. Interpretasi ini menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya berperan sebagai media pencatatan, tetapi juga sebagai instrumen untuk *continuous improvement*, memperkuat responsivitas dan akuntabilitas sekolah(Sudiansyah & Peterianus, 2025). Dengan adanya *dashboard*, sekolah mampu mendeteksi potensi masalah sejak dini dan merancang intervensi yang tepat, sekaligus membangun keterlibatan aktif antara guru, siswa, dan wali murid. Fenomena ini mencerminkan transformasi budaya sekolah menuju manajemen pendidikan berbasis data yang adaptif dan partisipatif.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *continuous improvement* dan pengelolaan kepuasan pelanggan berbasis data di sekolah telah berjalan secara sistematis dan efektif. Implementasi *dashboard real-time* memungkinkan sekolah memantau kepuasan siswa dan wali murid secara akurat, sehingga keputusan strategis dapat diambil berbasis bukti (Fajriansyah, 2025). Guru berperan aktif sebagai agen pengumpul dan analisis data, sedangkan wali murid memberikan masukan yang terintegrasi dalam perbaikan layanan akademik dan non-akademik. Selain itu, sekolah mampu menyesuaikan strategi pembelajaran, termasuk pembelajaran hybrid, berdasarkan analisis data, sehingga meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan siswa (Grahani & Priambudi, 2024). Penggunaan data sebagai dasar *continuous improvement* memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi seluruh pemangku kepentingan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa integrasi teknologi informasi dan manajemen berbasis data tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong budaya sekolah yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

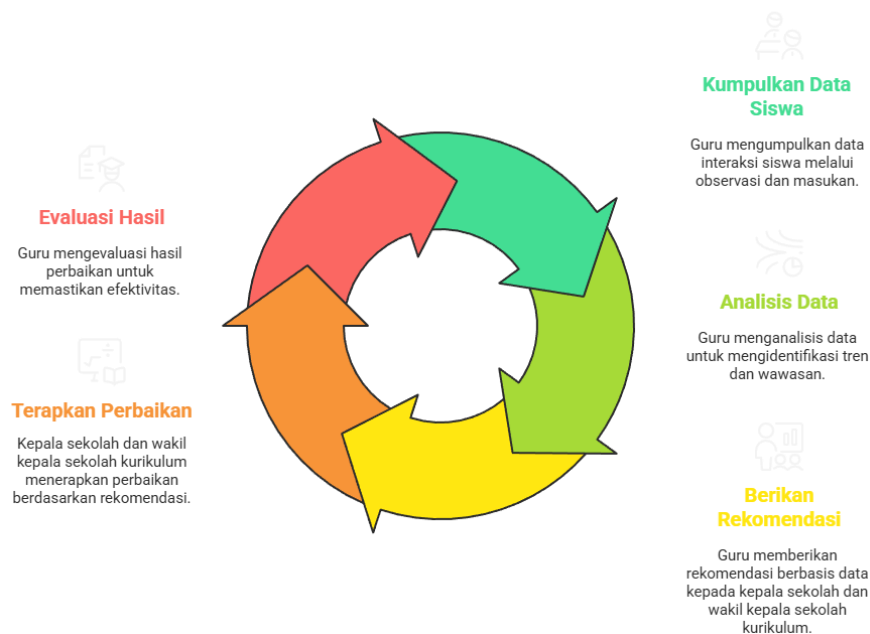
Peran Guru sebagai Agen Data-Driven Feedback dalam Continuous Improvement

Guru tidak hanya menjadi pengajar, tetapi juga berperan sebagai pengumpul dan analisis data interaksi siswa. Melalui observasi, catatan perkembangan belajar, dan masukan langsung dari siswa, guru dapat memberikan rekomendasi berbasis data kepada kepala sekolah dan Wakil Kepala Sekolah Kurikulum (Mulyani et al., 2025). Temuan ini menunjukkan transformasi peran guru menjadi agen penggerak *continuous improvement*, sejalan dengan tren pendidikan modern yang menekankan *evidence-based decision making*.

Fakta sosial yang muncul dari temuan ini menunjukkan bahwa guru di sekolah telah mengalami transformasi peran dari sekadar pengajar menjadi agen pengumpul dan analisis data yang aktif dalam proses *continuous improvement* (Satriawan et al., 2021). Guru tidak hanya menyampaikan materi pembelajaran, tetapi juga memantau perkembangan siswa, mencatat partisipasi, dan menafsirkan hasil belajar untuk memberikan umpan balik berbasis data. Fenomena ini mencerminkan perubahan dinamika sosial di lingkungan sekolah, di mana guru menjadi penghubung antara data akademik dan strategi peningkatan layanan. Selain itu, guru berinteraksi lebih intens dengan siswa dan wali murid untuk memperoleh informasi yang akurat, sehingga hubungan sosial di sekolah menjadi lebih kolaboratif dan partisipatif (Arifaini et al., 2024). Fakta sosial ini menegaskan bahwa pengelolaan kepuasan pelanggan berbasis data tidak hanya bergantung pada sistem digital, tetapi juga pada kapasitas guru sebagai aktor sosial yang mampu menganalisis, menginterpretasi, dan menyampaikan umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan. Supaya data lebih kuat kami menyajikan wawancara kepada waka kurikulum:

"Kami menyadari bahwa keberhasilan pengelolaan kepuasan pelanggan sangat bergantung pada peran guru di garda terdepan sebagai analis data interaksi siswa. Guru tidak lagi hanya fokus pada kurikulum, tetapi kini aktif memberikan rekomendasi strategis kepada saya dan Waka Kurikulum berdasarkan tren belajar yang mereka rekam di dashboard. Transformasi ini sangat krusial karena memungkinkan sekolah melakukan intervensi yang lebih presisi dan personal terhadap kebutuhan siswa. Melalui kolaborasi berbasis bukti ini, kami mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang jauh lebih adaptif dan mampu memberikan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan ekspektasi wali murid serta tantangan zaman." (WK)

Siklus Peningkatan Berkelanjutan Guru



Gambar 1. Continuous improvement di sekolah

Mengilustrasikan Siklus Peningkatan Berkelanjutan Guru yang merupakan proses iteratif berbasis data untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah (Nurhayati et al., 2024). Siklus ini dimulai dengan langkah Kumpulkan Data Siswa, di mana guru menghimpun data interaksi melalui observasi dan masukan langsung dari peserta didik. Selanjutnya, dilakukan Analisis Data untuk mengidentifikasi tren serta wawasan mendalam mengenai kebutuhan belajar, yang kemudian mendasari tahap Berikan Rekomendasi kepada kepala sekolah dan wakil kepala sekolah bidang kurikulum. Berdasarkan rekomendasi tersebut, manajemen sekolah akan Terapkan Perbaikan secara konkret dalam sistem pembelajaran. Siklus ini ditutup dengan tahap Evaluasi Hasil untuk memastikan efektivitas perbaikan yang telah dilakukan sebelum kembali ke tahap awal. Secara keseluruhan, model ini menunjukkan kolaborasi sinergis antara guru dan pimpinan sekolah dalam menciptakan ekosistem pendidikan yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan siswa (Missouri et al., 2025).

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa guru di sekolah memiliki peran strategis sebagai agen *data-driven feedback* dalam mendukung proses *continuous improvement*. Guru tidak hanya menjalankan fungsi pengajaran, tetapi juga aktif mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data akademik maupun non-akademik siswa untuk memberikan umpan balik yang konstruktif (Alhabsyi et al., 2022). Data ini digunakan untuk menyesuaikan strategi pembelajaran, meningkatkan interaksi guru-siswa, dan

menyampaikan rekomendasi kepada pimpinan sekolah, sehingga perbaikan layanan pendidikan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pengelolaan kepuasan pelanggan berbasis data tidak hanya bergantung pada teknologi atau sistem digital, tetapi juga pada kapasitas guru sebagai aktor sosial yang mampu menerjemahkan data menjadi tindakan nyata (Laudinsha & Sanggarwati, 2024). Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa integrasi peran guru dalam proses *continuous improvement* memperkuat kolaborasi, akuntabilitas, dan efektivitas sekolah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa serta wali murid.

Integrasi Feedback Wali Murid dalam Proses Pengambilan Keputusan Strategis

Masukan dari wali murid menjadi komponen penting dalam evaluasi kepuasan pelanggan sekolah. Sekolah menggunakan survei digital, grup komunikasi daring, dan forum evaluasi berkala untuk mengumpulkan persepsi wali murid (Badri & Azisi, 2024). Data ini kemudian diintegrasikan ke dalam strategi perbaikan akademik dan non-akademik, menekankan pentingnya keterlibatan pelanggan eksternal dalam *continuous improvement* pendidikan. Temuan ini relevan dengan tren *customer-centric management* yang diaplikasikan di sektor pendidikan.

Dalam temuan ini menunjukkan bahwa wali murid berperan aktif sebagai pemangku kepentingan eksternal yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pengelolaan kepuasan pelanggan di sekolah (Al Huda, 2025). Sekolah secara sistematis mengumpulkan masukan melalui survei digital, forum diskusi, dan grup komunikasi daring, yang kemudian diintegrasikan ke dalam proses pengambilan keputusan strategis. Fenomena ini mencerminkan perubahan budaya partisipasi sosial, di mana wali murid tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga menjadi mitra strategis dalam peningkatan kualitas pendidikan. Interaksi ini memperkuat transparansi, membangun rasa saling percaya, dan menumbuhkan keterlibatan aktif antara sekolah dan komunitas orang tua. Fakta sosial ini menegaskan pentingnya pendekatan *customer-centric* dalam pendidikan modern, di mana umpan balik wali murid menjadi sumber informasi berharga untuk *continuous improvement*, baik pada aspek akademik maupun layanan non-akademik, sehingga keputusan sekolah lebih responsif dan relevan dengan kebutuhan pelanggan (Arifaini et al., 2024). Perlunya penguat data yang akan dipaparkan:

"Kami rutin menyerap aspirasi wali murid melalui grup daring dan survei digital untuk mengevaluasi layanan pendidikan. Masukan mereka sangat berharga karena membantu kami memetakan kebutuhan siswa secara lebih akurat, sehingga perbaikan kualitas pembelajaran yang kami lakukan menjadi lebih tepat sasaran dan responsif terhadap ekspektasi masyarakat." (GS)

Nomor	Deskripsi Mentoring	Hasil
1	Mentoring Pengumpulan & Analisis Data Siswa: Kepala Sekolah memberikan arahan kepada guru mengenai teknik observasi dan pengisian <i>dashboard</i> data secara <i>real-time</i> .	Guru bertransformasi menjadi analis data yang mampu mengidentifikasi tren belajar dan partisipasi siswa secara akurat sebagai basis perbaikan.
2	Mentoring Integrasi Umpan Balik Wali Murid: Guru dan Waka Kurikulum mendiskusikan hasil survei digital serta masukan dari grup komunikasi daring	Terciptanya strategi perbaikan akademik dan non-akademik yang <i>customer-centric</i> dan relevan dengan ekspektasi orang tua siswa.

Nomor	Deskripsi Mentoring	Hasil
	wali murid.	
3	Mentoring Penyusunan Rekomendasi Strategis: Proses pendampingan guru dalam merumuskan rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan bukti lapangan (<i>evidence-based</i>).	Adanya keputusan strategis yang responsif, transparan, dan akuntabel yang memperkuat keterlibatan aktif komunitas sekolah.

Proses mentoring di sekolah merupakan manifestasi dari siklus peningkatan berkelanjutan yang mengintegrasikan peran guru dan manajemen sekolah secara sistematis. Melalui kegiatan mentoring pengumpulan dan analisis data, guru dibimbing untuk bertransformasi menjadi analis data yang kompeten dalam memantau tren belajar siswa secara *real-time* melalui *dashboard* digital (Ginting & Abdillah, 2025). Selain itu, mentoring dalam integrasi umpan balik wali murid memastikan bahwa aspirasi pemangku kepentingan eksternal, yang dikumpulkan melalui survei digital dan grup komunikasi, secara konsisten diterjemahkan ke dalam strategi perbaikan layanan akademik maupun non-akademik yang bersifat *customer-centric*. Pendampingan ini memfasilitasi penyusunan rekomendasi strategis berbasis bukti (*evidence-based*) yang memperkuat responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas institusi (Nursyamsi & Alinurdin, 2023). Dengan demikian, kolaborasi mentoring ini berhasil menciptakan ekosistem pendidikan yang adaptif, di mana pengambilan keputusan tidak lagi didasarkan pada intuisi, melainkan pada data valid demi mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa wali murid memiliki peran penting sebagai pemangku kepentingan strategis dalam pengelolaan kepuasan pelanggan di sekolah (Ali et al., 2024). Masukan dari wali murid, yang diperoleh melalui survei, forum diskusi, pertemuan tatap muka, dan komunikasi daring, diintegrasikan ke dalam proses pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, baik akademik maupun non-akademik. Temuan ini menegaskan bahwa partisipasi aktif wali murid memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas kebijakan sekolah. Integrasi *feedback* wali murid juga menciptakan budaya kolaboratif antara sekolah dan komunitas orang tua, sehingga strategi *continuous improvement* menjadi lebih relevan dan tepat sasaran (Mahfiroh et al., 2025). Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa pengelolaan kepuasan pelanggan berbasis data bukan hanya soal sistem digital atau metode analisis, tetapi juga tentang membangun hubungan sosial yang partisipatif dan strategis, di mana pemangku kepentingan eksternal secara aktif turut menentukan arah perbaikan dan inovasi sekolah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *continuous improvement* dan pengelolaan kepuasan pelanggan berbasis data di SD Darussalam Blokagung Banyuwangi telah berjalan secara komprehensif dan efektif, melibatkan seluruh pemangku kepentingan utama, baik internal maupun eksternal. Implementasi *dashboard* digital memungkinkan pemantauan kepuasan siswa dan wali murid secara *real-time*, sehingga sekolah dapat mengambil keputusan strategis yang cepat dan berbasis bukti. Guru berperan sebagai agen *data-driven feedback* yang aktif, mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data akademik maupun non-akademik untuk menyesuaikan strategi pembelajaran dan meningkatkan interaksi guru-siswa. Sementara itu, keterlibatan wali murid melalui survei,

forum diskusi, dan komunikasi daring menjadi komponen penting dalam perumusan kebijakan strategis, menekankan pendekatan *customer-centric* yang mendorong transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa integrasi teknologi informasi, peran guru sebagai aktor sosial, dan partisipasi aktif wali murid membentuk sistem *continuous improvement* yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Agus, S. (2021). *Implementasi Penilaian E-Learning Madrasah dan Intensifikasi Host-Server Kepala Madrasah dalam Upaya Keberhasilan Peserta Didik di MA Ma'arif NU Randegansari Driyorejo Gresik*. Institut Pesantren KH. Abdul Chalim.
- Al Huda, U. (2025). Peran Stakeholder dalam Meningkatkan Manajemen Mutu Pendidikan. *Pijar Pelita: Journal of Early Childhood Education and Early Childhood Islamic Education*, 1(2), 182–194.
- Alhabsyi, F., Pettalongi, S. S., & Wandu, W. (2022). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*, 1(1), 11–19.
- Ali, N., Roesminingsih, E., & Riyanto, Y. (2024). Strategi Pemasaran Kepala Sekolah untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD Nation Star Academy Surabaya: Principal's Marketing Strategy to Improve the Quality of Education at SD Nation Star Academy Surabaya. *Edu Cendikia: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 4(03), 1092–1100.
- Arifaini, M. Z., Wijayanti, Q. N., Ikom, S., & Ikom, M. (2024). Peran komunikasi guru dalam meningkatkan semangat belajar siswa di lingkungan sekolah. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(1).
- Badri, B., & Azisi, A. (2024). Menciptakan Lingkungan Pembelajaran Kreatif: Tinjauan Sistematis dalam Pendidikan. *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*, 8(2), 163–180.
- Fajriansyah, F. (2025). Systematic Literature Review: Sistem Informasi Monitoring Absensi Siswa Berbasis Web. *Journal Sains Student Research*, 3(3), 63–75.
- Ginting, R. F., & Abdillah, V. F. (2025). Peran Mentoring dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan Profesional*, 1(01), 30–50.
- Grahani, F. O., & Priambudi, S. (2024). Model pembelajaran hybrid menggunakan aplikasi virtual class guna meningkatkan literasi digital mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Informatika Dan Sains*, 13(2), 154–164.
- Khaerudin, M., Srisulistiowati, D. B., & Setiawati, S. (2021). Model kepuasan orang tua/wali siswa berdasarkan peningkatan kualitas pelayanan sekolah secara berkelanjutan (Studi kasus TK. Bina Mulia). *Journal of Informatic and Information Security*, 2(1), 11–22.
- Khoiroh, U., Arifin, M., & Iman, D. Z. (2025). Integrasi nilai islam dan total quality management: Model pendekatan mutu berbasis spiritualitas untuk optimalisasi pendidikan islam. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 12(2), 79–86.
- Laksana, T. G., & Mulyani, S. (2024). Pengetahuan dasar identifikasi dini deteksi serangan kejahatan siber untuk mencegah pembobolan data perusahaan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(01), 109–122.
- Laudinsha, B. Y., & Sanggarwati, D. A. (2024). Strategi Efektif untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Bisnis Dan Teknologi Informatika*, 1(3), 90–96.
- Mahfiroh, S., Wahyuningsih, S., & Lisnanto, S. (2025). Peran Komunitas Sekolah dalam Optimalisasi Sumber Daya Internal di Sekolah Dasar. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 14(3 Agustus), 5251–5260.

- Missouri, R., Jamilah, S., Sahid, A., & Safira, D. P. (2025). Tinjauan Sistematis terhadap Inovasi, Kolaborasi, dan Teknologi dalam Manajemen Pendidikan Abad 21. *Pendiri: Jurnal Riset Pendidikan*, 2(2), 65–73.
- Mulyani, A., Nursalim, M., Karwanto, K., Khamidi, A., & Amalia, K. (2025). Perkembangan Aplikasi Berbasis IT dalam Kegiatan Supervisi Antara Guru dan Orang Tua. *Jurnal Wahana Pendidikan*, 12(1), 27–40.
- Nurhayati, N., Hartati, L., & Suharyati, H. (2024). Efektifitas Program Guru Penggerak dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Sekolah Dasar di Indonesia (Analisis Data Driven). *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(9), 10473–10479.
- Nursyamsi, N., & Alinurdin, M. (2023). Pendampingan Stakeholder Sekolah Melalui Kegiatan Penyusunan Rencana Strategis (Renstra). *Sempugi: Journal of Community Service and Empowerment*, 1(1), 43–56.
- Rizqy, M., & Silmina, E. P. (2025). Perancangan dan Implementasi Dashboard Berbasis Web untuk Meningkatkan Transparansi dan Pengawasan Kinerja Menggunakan Metode Waterfall. *Informatics and Computer Engineering Journal*, 5(1), 54–61.
- Satriawan, W., Santika, I. D., & Naim, A. (2021). Guru penggerak dan transformasi sekolah dalam kerangka inkuiri apresiatif. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 11(1), 1–12.
- Sudiansyah, S., & Peterianus, S. (2025). The Balanced Scorecard as an Innovative Strategy for Continuous Quality Improvement in Education in the Era of Digital Transformation: Balanced Scorecard sebagai Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan Berkelanjutan di Era Transformasi Digital. *COSMOS: Jurnal Ilmu Pendidikan, Ekonomi Dan Teknologi*, 2(4), 897–913.
- Susanto, T. T. D., Julia, A. N., & Salsabila, J. F. (2024). Literature review: Tantangan dan implementasi Total Quality Management (TQM) dalam institusi pendidikan. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(001 Desemb), 1405–1418.
- Susanto, T. T. D., Maulida, R., Amelia, A., & Taqiyya, H. (2025). Analisis Metode Pengambilan Keputusan untuk Peningkatan Mutu Sekolah: Tinjauan Pustaka Sistematis terhadap Studi Tahun 2015-2025. *Journal of Education Research*, 6(3), 597–604.
- Susilawati Sugiana, N. S., & Musty, B. (2023). Analisis Data Sistem Informasi Monitoring Marketing; Tools Pengambilan Keputusan Strategic. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*.
- Syafi, A., Brawijaya, A., & Hakim, A. R. (2023). Strategi inovatif manajemen dan bisnis di era digital: Analisis pengaruh teknologi terkini terhadap keberlanjutan dan kinerja organisasi. *Jurnal Visionida*, 9(2), 191–198.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324–345.
- Wicaksono, A. W., Wijayanti, E., & Chamid, A. A. (2025). Implementasi Sistem Berbasis Android untuk Monitoring Perkembangan Siswa Sekolah Dasar. *Bit-Tech*, 7(3), 732–741.

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA