

## ABSTRAK

### **Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Braja Selehah Lampung Timur**

**Fiandi, Yudi Uni.** 2020. "Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Braja Selehah Lampung Timur". Tesis. Magister Adminitrasi Pendidkan.Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Prof. Dr.H.Marzuki Noor, M.S. Pembimbing (II) Dr.H. Sudirman AM., M.Hum.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Braja selehah. Dalam penelitian ini akan di ukur layanan pendidikan berdasarkan standar nasional. Adapun penilaian kualitas layanan pendidikan pada SMK Muhammadiyah Braja Selehah menggunakan penilaian yaitu: layanan sarana prasarana, layanan tenaga pendidik atau guru, dan layanan tenaga kependidikan atau karyawan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Data kualitatif dianalisis menggunakan model interaktif dengan tahapan yang dimulai dari Pengumpulan Data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan deskripsi hasil paparan data dan temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada SMK Muhammadiyah Braja Selehah termasuk kategori kurang baik. Dikarenakan masih ada dimensi yang belum berjalan optimal. Dengan demikian diperlukan upaya dari manajemen sekolah untuk memenuhi secara optimal fasilitas- fasilitas fisik sekolah demi terlaksananya pelayanan yang berkualitas, harus meningkatkan kualitas kopetensi guru dan profesioalitas, merumuskan dan menerapkan Prosedur Operasional secara tegas dan konsisten, pengawasan dan pengembangan kompetensi petugas layanan.