

**KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI
SMK MUHAMMADIYAH BRAJA SELABAH
LAMPUNG TIMUR**

TESIS



Oleh:

**YUDI UNI FIANDI
18720016**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINITRASI PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2020**



**KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI
SMK MUHAMMADIYAH BRAJA SELABAH
LAMPUNG TIMUR**

TESIS

Diajukan

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar M.Pd
Pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Metro
Jurusan Adminitrasi Pendidikan**

OLEH:

**YUDI UNI FIANDI
18720016**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINITRASI PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2020**

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.

ABSTRACT

Quality of Education Services in Muhammadiyah Vocational Schools Braja Selehah East Lampung

Fiandi, Yudi Uni. 2020. "The Quality of Education Services in Muhammadiyah Vocational High School of Braja Selehah, East Lampung." Undergraduate Thesis. Master of Educational Administration, Muhammadiyah University of Metro. Advisors (I) Prof. Dr.H.Marzuki Noor, M.S. (II) Dr.H. Sudirman AM.,M.Hum.

Keywords: Tangible service quality, reliability, responsiveness, assurance, and empathy

This study aims to assess the quality of educational services at Muhammadiyah Vocational High School (SMK) of Braja Selehah. In this study, education services will be measured based on national standards, as for the assessment of the quality of education services at SMK Muhammadiyah Braja Selehah using evaluations, namely: infrastructure services, services for teaching staff, or teachers, and services for educational personnel or employees. The approach used in this research is a descriptive qualitative approach. Qualitative data were analyzed using an interactive model with stages starting from data collection, data reduction, data presentation, and concluding. Based on the description of the results of exposure to data and research findings, it shows that the quality of education services at SMK Muhammadiyah Braja Selehah is in the poor category. Because there are still dimensions that have not run optimally, it requires efforts from school management to optimally fulfill the physical facilities of the school for the implementation of quality services. One must improve the quality of teacher competence and professionalism, formulate and implement operational procedures firmly, and consistently, supervise and develop the capability of service personnel.

PERSETUJUAN

TESIS

KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK MUHAMMADIYAH
BRAJA SELEBAH LAMPUNG TIMUR

Oleh :
YUDI UNI FIANDI,
18720016

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diujikan

Metro, Agustus 2020
Pembimbing I,



Prof. Dr.H.Marzuki Noor, M.S.
NIP. 19570503 198603 1 003

Pembimbing II,



Dr.H. Sudirman AM., M.Hum.
NIP. 19570121 198703 1 002

Menyetujui,
Ketua Program Studi
Magister Adminitrasi Pendidkan;



Dr.H.Riyanto, M.M.
NIDN. 8864040017

PENGESAHAN

TESIS

**KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK MUHAMMADIYAH
BRAJA SELEBAH LAMPUNG TIMUR**

Oleh :
YUDI UNI FIANDI,
18720016

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, **Agustus 2020**
Tim Penguji


Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S
NIP. 19570503 198603 1 003

,Ketua


Dr. H. Sudirman AM., M.Hum.
NIP. 19570121 198703 1 002

,Sekretaris


Prof. Dr. H. Karwono, M.Pd
NIP. 19570121 198703 1 002

,Penguji Utama

Menyetujui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro,



Dr.H. Agus Sutanto, M.Si.
NIP. 19620827 198803 1 001

MOTTO

أَمْنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ

*"Hai orang-orang yang beriman. Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu.
Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."
(Al-baqarah : 153)*

كِتَابِكَ كَفَىٰ بِنَفْسِكَ الْيَوْمَ عَلَيْكَ حَسِيبًا أَفْرَأُ

*"Bacalah kitabmu, cukuplah dirimu sendiri pada waktu ini sebagai penghisab terhadapmu".
(Q.S al-isra: 14)*

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT. Tesis ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasihku kepada:

1. Allah, SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah SWT berikan kepadaku
2. Ibunda Nur Hayati dan Ayahanda Kusnadi yang kusayangi dan kucintai, yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, bimbingan, doa, senantiasa memberikan keteduhan dalam hidupku, dan mengajarkan arti kehidupan .
3. Istri Tercinta (May Fitri) yang selalu memberikan dukungan serta do'a untuk keberhasilanku..
4. Anak-anakku Mohamed Aflah rafan Mannaf dan Ayse Aflah Raiqa Azzahra semoga kelak bisa menjadi pemacu semangat dalam menempuh pendidikan.
5. Seluruh keluarga besarku yang selalu mendo'akan keberhasilanku
6. Rekan mahasiswa, khususnya rekan-rekan Program Pascasarjana Adminitrasi Pendidikan angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat, dukungan, bantuan, kritik dan saran dalam penyelesaian tesis.
7. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR



“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan berkah dan limpahan rahmat serta hidayahNya, sehingga peroposal tesis yang berjudul ***“Kualitas Layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Braja Selabah Lampung Timur”*** ini dapat penulis selesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan suatu Tesis tidaklah mudah, oleh karena itu tidak tertutup kemungkinan dalam penyusunan tesis ini terdapat kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan masukan, saran, dan kritikan yang bersifat membangun guna kesempurnaan tesis ini. Proses penyusunan tesis ini tidak terlepas dari berbagai rintangan, mulai dari pengumpulan literatur, pengumpulan data sampai pada pengolahan data maupun dalam tahap penulisan. Namun dengan kesabaran dan ketekunan yang dilandasi dengan rasa tanggung jawab selaku mahasiswa dan juga bantuan dari berbagai pihak, baik material maupun moril.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan Jazakumullahu Khairan katsira kepada yang kami hormati. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Dr. Agus Sutanto, M.Si. Selaku Diraktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak Dr. H. Riyanto, M.M. Selaku Ketua program Magister Adminitrasi Pendidkan Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak Prof. Dr. H. Karwono, M.Pd. Selaku penguji Utama

5. Bapak Prof. Dr.H.Marzuki Noor, M.S. Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis.
6. Bapak Dr. Sudirman, M.Hum, Selaku Pembimbing II yang telah yang telah banyak membantu penulis dalam mengoreksi dan memberikan pengarahan serta petunjuk pada saat penulis menyelesaikan tesis ini
7. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana Program Magister Adminitrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Metro yang memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis.
8. SMKS Muhamadiyah Braja Selehah Sebagai tempat Penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal tesis ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT membalas amal dan kebaikan atas semua bantuan dan partisipasi semua pihak dalam menyelesaikan Tesis ini. Namun penulis menyadari keterbatasan kemampuan yang ada pada diri penulis. Untuk itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya semoga Tesis ini berguna bagi diri penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin.

Penulis

Yudi Uni Fian

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Yudi Uni Fiandi, menyatakan bahwa Tesis yang saya susun ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelas Magister Adminitrasi Pendidikan dari Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro seluruhnya adalah karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah saya tuliskan sumber secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh Tesis ini bukan karya saya sendiri atau adanya plagiat, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Metro 04 Agustus 2020




Yudi Uni Fiandi
NPM. 18720016

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xi
PERYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latarbelakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Lokasi Penelitian.....	6
D. Kajian Teori.....	7
1. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	7
1.1 Pengertian Kualitas.....	7
1.2 Pengertian Layanan.....	8
1.3 Pengertian Kualitas Layanan	9
1.4 Dimensi Kualitas Layanan	11
2. Standar Layanan Pendidikan	13
3. Dimensi-dimensi Standar Layanan Pendidikan	18
E. Kerangka Berpikir Penelitian	30

BAB II METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Pendekatan Penelitian	34
B. Kehadiran Peneliti.....	34
C. Data dan Sumber Data Penelitian	36
D. Prosedur Pengumpulan Data Penelitian	37
1. Observasi Penelitian.....	37

2. Wawancara.....	38
3. Dokumentasi.....	40
E. Analisis Data Penelitian.....	40
1. Pengumpulan Data Penelitian.....	41
2. Reduksi Data Penelitian.....	41
3. Penyajian Data Penelitian.....	42
4. Penarikan Kesimpulan.....	42
F. Pengecekan Keabsahan Temuan Penelitian.....	44
1. Kredibilitas.....	44
2. Dependabilitas.....	45
3. Konfirmabilitas.....	46
G. Tahap-tahap penelitian.....	47

BAB III PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data Penelitian.....	49
1. Gambaran Umum SMK Muhammadiyah Braja Selehah.....	49
2. Letak Geografis SMK Muhammadiyah Braja selehah.....	49
3. Sejarah Brdirinya SMK Muhammadiyah Braja Selehah.....	49
B. Temuan Penelitian.....	54
C. Deskeripsi hasil penelitian.....	63
4 Tangible.....	63
5 Reliability.....	66
6 Responsiviness.....	68
7 Assurance.....	71
8 Emphaty.....	73
D. Hasil Observasi dan Analisis Dokumen Penelitian.....	75

BAB IV PEMBAHASAN

A. Analisis Data Penelitian.....	79
1. Tangible.....	80
2. Reliability.....	82
3. Responsiviness.....	84
4. Assurance.....	85
5. Emphaty.....	87
B. Pembahasan.....	88
1 Tangible.....	88

2	Reliability	89
3	Responsiviness.....	91
4	Assurance.....	91
5	Emphaty	92
6.	Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah	93

BAB IV PENUTUP

A.	Kesimpulan	98
B.	Saran	101
	Daftar Pustaka	102
	Lampiran-lampiran	102
	Daftar Riwayat Hidup	129

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Jumlah Siswa SMK Muhammadiyah Braja Selehah	3
2. Tabel 1.2. Hasil Pra Survey dengan Cara Observasi dan Wawancara ...	4
3. Tabel 2.1 Urutan Kehadiran Peneliti di Lapangan	35
4. Tabel 2.2 Subjek Penelitian.....	37
5. Tabel 2.3 Data Observasi dan Pengamatan.....	38
6. Tabel 2.4 Pedoman Wawancara	39
7. Tabel 3.1 Data siswa dalam empat tahun Terakhir.....	53
8. Tabel 3.2 Data Ruang Kelas	53
9. Tabel 3.3 Data Ruang Kelas dan Ruang Lainnya.....	53
10. Tabel 3.4 Data Guru	53
11. Tabel 3.5 Reduksi Data Penelitian	55
12. Tabel 3.6 Data Hasil Observasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1. Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	32
2. Gambar 2. Tahap Analisis Data Model Interaktif Sutopo	43
3. Gambar 3. Struktur organisasi	51
4. Gambar 4. Capaian NSP SMK Muhammadiyah Braja Sebah.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Lampiran 1. Ijin Penelitian dari Pascasarjana UM Metro	105
2. Lampiran 2. Balasan Ijin Penelitian SMK Muhammadiyah Braja Selehah	106
3. Lampiran 3 Pedoman Wawancara	107
4. Lampiran 4 Pedoman Observasi.....	108
5. Lampiran 6. Catatan Lapangan Wawancara Wakil bidang Kurikulum	109
6. Lampiran 7. Catatan Lapangan Wawancara Wakil Sarana Prasarana	112
7. Lampiran 8. Catatan Lapangan Wawancara Guru Akuntansi.....	114
8. Lampiran 9. Catatan Lapangan Wawancara Staf TU	116
9. Lampiran 10. Catatan Lapangan Wawancara Komite Sekolah	118
10. Lampiran 11. Catatan Lapangan Wawancara Wali Murid.....	120
11. Lampiran 12. Catatan Lapangan Wawancara Siswa.....	122
12. Lampiran 13 Hasil Observasi	124
13. Lampiran 14. Dokumentasi Ruang Sekolah	126
14. Lampiran 15 . Dokumentasi Halaman Sekolah	127
15. Lampiran 16. Dokumentasi Wawancara.....	128
16. Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup	129