

**PENINGKATAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU  
LAYANAN PADA SMK MUHAMMADIYAH  
DI KOTA METRO**

**DISERTASI**

Diajukan Kepada Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Doktor  
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

**Oleh:**

**MARZUKI  
NPM 1986031013**



**PROGRAM DOKTOR MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H / 2022 M**

**PENINGKATAN KAPASITAS MANAJEMEN MUTU  
LAYANAN PADA SMK MUHAMMADIYAH  
DI KOTA METRO**

**DISERTASI**

Diajukan Kepada Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Doktor  
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

**Oleh:**

**MARZUKI  
NPM 1986031013**



**Tim Promotor :**

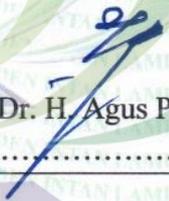
**Promotor : Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd.**  
**Co Promotor 1 : Prof. Dr. H. Yurnalis Etek**  
**Co Promotor 2 : Dr. H. Guntur Cahaya Kesuma, M.A.**

**PROGRAM DOKTOR MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H / 2022 M**

**PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR  
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA DISERTASI**

Promotor	Co-Promotor I	Co-Promotor II
		
Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd. ..... 2022	Prof. Dr. H. Yurnalis Etek ..... 2022	Dr. H. Guntur Cahaya Kesuma, M.A ..... 2022

Mengetahui,  
Kaprodi Manajemen Pendidikan Islam  
Pascasarjana (S3) UIN Raden Intan  
Lampung,

  
Prof. Dr. H. Agus Pahrudin, M.Pd.  
.....2022

Nama : **Marzuki**

NPM : **1986031013**

Angkatan : **2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN  
SETELAH UJIAN TERBUKA**

Disertasi dengan judul **“Peningkatan Kapasitas Manajemen Mutu Layanan Pada SMK Muhammadiyah Di Kota Metro”** ditulis oleh **Marzuki**, Nomor Pokok Mahasiswa : 1986031013 telah diujikan pada Ujian Terbuka hari Kamis, 01 September 2022 pukul 14.00 – 16.00 WIB pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.

**Tim Penguji**

**Ketua Sidang** : Prof. Dr. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D. (.....)

**Sekretaris Sidang**: Dr. H. Muhammad Akmansyah, M.A. (.....)

**Penguji I** : Prof. Dr. H. Agus Pahrudin, M.Pd. (.....)

**Penguji II** : Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd. (.....)

**Penguji III** : Prof. Dr. H. Yurnalis Etek (.....)

**Penguji IV** : Dr. H. Guntur Cahaya Kesuma, M.A. (.....)

**Penguji V** : Prof. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si. (.....)

Bandar Lampung, ..... September 2022

Mengetahui,

Direktur Pascasarjana

UIN Raden Intan Lampung

  
**Prof. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si**

NIP. 198008012003121001

## SURAT KETERANGAN

Tim Penyelaras Disertasi Program Doktor (S3) Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Marzuki**  
NPM : 1986031013  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Disertasi : Peningkatan Kapasitas Manajemen Mutu Layanan Pada SMK Muhammadiyah Kota Metro

Adalah benar disertasi yang bersangkutan telah dilakukan penyelarasan oleh Tim Penyelaras Disertasi dan diperbaiki sesuai masukan. Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

### TIM PENYELARAS

Tim Penyelaras

1. Prof. Dr. H. Yurnalis Etek
2. Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd
3. Dr. Koderi, M.Pd.

Tanda Tangan

(.....)

(.....)

(.....)

Bandar Lampung, ..... Agustus 2022

Mengetahui  
Kaprosdi Manajemen Pendidikan Islam  
Pascasarjana (S3) UIN Raden Intan  
Lampung,

Prof. Dr. H. Agus Pahrudin, M.Pd.  
NIP. 196408051991031008

## PERNYATAAN ORISINALITAS/KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Marzuki

NPM : 1986031013

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi yang berjudul **“Peningkatan Kapasitas Manajemen Mutu Layanan Pada SMK Muhammadiyah Kota Metro”** benar karya asli saya, kecuali yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bandar Lampung, Juni 2022

Yang menyatakan

A handwritten signature in blue ink is written over a 10,000 Rupiah revenue stamp. The stamp is orange and blue, with the text 'METERAI TEMPEL' and the number '37026AJX631118498' visible. The signature is written in a cursive style.

Marzuki

## ABSTRAK

Lembaga pendidikan yang mampu memberikan layanan yang bermutu pada dasarnya akan dapat tetap mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan global yang semakin ketat. Layanan pendidikan akan terwujud apabila sekolah mampu melaksanakan manajemen dan memiliki kapasitas manajemen mutu layanan yang baik. SMK Muhammadiyah 2 dan SMK Muhammadiyah 3 Metro telah berupaya melaksanakan manajemen mutu layanan yang baik, menuju lembaga pendidikan yang unggul, mempunyai daya saing tinggi. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peningkatan kapasitas manajemen mutu layanan, dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Layanan Informasi dilaksanakan pada berbagai media yang hasilnya cukup positif, namun layanan informasi melalui media lokal dan nasional masih sangat terbatas. 2) Layanan sarana prasarana, dengan menyiapkan semua sarana prasarana yang dibutuhkan, namun jika dikaitkan dengan Permendiknas nomor 24 tahun 2007, masih banyak ruangan/sarana prasarana yang belum memenuhi standar yang telah ditetapkan. 3) Layanan akademik dengan menyiapkan sarana pendukung pembelajaran yang memadai seperti LCD proyektor, namun baru tersedia 25% dan pembuatan tugas akhir (*Proyek Work*). 4) Layanan Bimbingan dalam bentuk bimbingan belajar, bimbingan karir, dan bimbingan pembinaan nilai-nilai moral berhasil cukup baik, antara lain terserapnya lulusan SMK pada dunia usaha dan dunia industri. 5) Layanan pengembangan bakat dan minat, dengan pengelompokan siswa sesuai dengan bakat dan minat masing masing. 6) Layanan kesejahteraan yang diberikan kepada sivitas sekolah yang meliputi beasiswa, pemberian gaji/honorarium yang memadai, pemberian penghargaan kepada siswa, guru, dan karyawan berprestasi. Terlaksananya layanan tersebut di atas didukung oleh kepemimpinan yang visioner, SDM pendukung yang profesional, dan tersedianya biaya yang cukup.

**Kata Kunci:** *Kapasitas Manajemen Mutu Layanan SMK Muhammadiyah Kota Metro*

## **ABSTRACT**

*Educational institutions that are able to provide quality services will basically be able to maintain their existence in the midst of increasingly fierce global competition. Education services will realized if schools are able to carry out management and have good service quality management capacity. SMK Muhammadiyah 2 and SMK Muhammadiyah 3 Metro have tried to implement good service quality management, towards superior educational institutions, having high competitiveness. because of that study this aim for describe enhancement capacity management quality service, with qualitative approach . Data collection is done with interviews, observations, and documentation methods. Data analysis techniques include data reduction, data presentation , and withdrawal conclusion .*

*Research results show 1) Service Information carried out on various media, the results enough positive , however service information through local and national media still very limited . 2) Service means infrastructure , with prepare all means necessary infrastructure , however \_ if linked with Permendikbud number 5 in 2021, still many rooms / facilities infrastructure that has not Fulfilled the standard that has been set . 3) Academic Service by preparing learning supporting adequate facilities like LCD projectors , however just 25% available and final project ( Project Work ). 4) Tutoring, career guidance, and guidance on fostering moral values have worked quite well, including the absorption of SMK graduates in the business world and the industrial world. 5) Talent and interest development services, by grouping students according to their respective talents and interests. 6) Welfare services provided to the school community which include scholarships, providing adequate salaries/honorariums, awarding outstanding students, teachers, and employees.*

*The implementation of the above services is supported by visionary leadership, professional supporting human resources, and the availability of sufficient funds.*

**Keywords:** *Quality Management Capacity Service of SMK Muhammadiyah Metro City*

## مستخلص البحث

ستتمكن المؤسسات التعليمية القادرة على تقديم خدمات عالية الجودة بشكل أساسي من الحفاظ على وجودها في خضم المنافسة العالمية الشرسة بشكل متزايد. يمكن امتلاك خدمات التعليم إذا كانت المدارس قادرة على تنفيذ الإدارة ولديها قدرة جيدة على إدارة جودة الخدمة. حاولت المدرسة المحمدية الثانوية المهنية 2 والمدرسة المحمدية الثانوية المهنية 3 بمدينة ميتيرا تنفيذ إدارة جودة الخدمة الجيدة. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى وصف إدارة الجودة لخدمات المعلومات، وخدمات البنية التحتية، والخدمات الأكاديمية، والخدمات الإرشادية، وخدمات تنمية المواهب والاهتمامات، وخدمات الرفاهية. يستخدم هذا البحث المنهج الوصفي النوعي.

مصادر البيانات هي مديري المدارس ونواب المديرين والمشرفين على النشاط رئيس الإدارة المدرسية. تم جمع البيانات عن طريق المقابلة والملاحظة والتوثيق. تشمل تقنيات تحليل البيانات تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. تظهر نتائج الدراسة (1) تنفيذ خدمات المعلومات على وسائل الإعلام المختلفة، وكانت النتائج إيجابية للغاية، لكن خدمات المعلومات من خلال وسائل الإعلام لا تزال محدودة. (2) خدمات البنية التحتية، من خلال إعداد جميع البنية التحتية اللازمة، ولكن إذا كانت مرتبطة بلائحة وزير التربية والتعليم والثقافة رقم 5 لعام 2021، فلا يزال هناك العديد من الغرف أو البنية التحتية التي لا تلبى المعايير التي تم وضعها. (3) الخدمات الأكاديمية من خلال إعداد مرافق دعم التعلم المناسبة مثل أجهزة عرض شاشات الكريستال السائل (LCD)، وعمل المشاريع النهائية (Proyek Work). (4) لقد نجح التدريس والتوجيه المهني والتوجيه بشأن تعزيز القيم الأخلاقية بشكل جيد، بما في ذلك استيعاب خريجي المدارس في عالم الأعمال والصناعة. (5) خدمات تنمية المواهب والاهتمامات، من خلال تجميع الطلاب وفقاً لمواهبهم واهتماماتهم. (6) خدمات الرعاية المقدمة للمجتمع المدرسي المنح الدراسية، وتقديم الأوسمة الفخرية المناسبة، والجوائز للطلاب المتميزين والمعلمين والموظفين. يتم دعم تنفيذ الخدمات المذكورة أعلاه من خلال القيادة الحكيمة، والموارد البشرية الداعمة المهنية، وتوافر الأموال الكافية.

**الكلمات الرئيسية:** القدرة على إدارة جودة الخدمة بمدرسة المحمدية الثانوية المهنية بمدينة ميتيرا  
ميتيرا

الرئيسية: القدرة على إدارة جودة الخدمة بمدرسة المحمدية الثانوية المهنية بمدينة ميتيرا

## RINGKASAN

### 1. Pendahuluan

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi bangsa Indonesia saat ini adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pada pendidikan dasar dan menengah. Berbagai usaha telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan, seperti peningkatan kompetensi guru melalui pelatihan, pengadaan buku dan alat pelajaran, pengadaan serta perbaikan sarana prasarana pendidikan, dan meningkatkan mutu manajemen sekolah.

SMK Muhammadiyah 2 dan SMK Muhammadiyah 3 Metro telah ikut melakukan usaha-usaha meningkatkan mutu pendidikan dan telah menunjukkan hasil yang cukup baik menjadi sekolah unggul baik di tingkat daerah maupun nasional, sebagaimana tertuang pada tabel berikut:

**Tabel Data Peringkat SMK Muhammadiyah Provinsi Lampung**

No	Nama Sekolah	Kabupaten / Kota	Jumlah Siswa	Akreditasi
1	SMK Muh 2 Metro	Metro	1184	A
2	SMK Muh 3 Metro	Metro	989	A
3	SMK Muh Gisting	Tanggamus	896	A
4	SMK Muh 1 Tumijajar	TuBa Barat	737	B
5	SMK Muh 2 Kalirejo	Lampung Tengah	609	B
6	SMK Muh 1 Metro	Metro	529	A
7	SMK Muh Kotaagung	Tanggamus	472	B
8	SMK Muh Pringsewu	Pringsewu	438	B
9	SMK Muh 1 Seputih Banyak	Lampung Tengah	430	B
10	SMK Muh Ambarawa	Pringsewu	388	B
11	SMK Muh Way Sulan	Lampung Selatan	388	B

No	Nama Sekolah	Kabupaten / Kota	Jumlah Siswa	Akreditasi
12	SMK Muh Pubian	Lampung Tengah	353	A
13	SMK Muh 1 Marga Tiga	Lampung Timur	352	B
14	SMK Muh Seputih Raman	Lampung Tengah	350	B
15	SMKS Muh Sekampung	Lampung Timur	344	B

*Sumber: Majelis Dikdasmen PWM Lampung tahun 2018*

Dari tabel di atas terlihat bahwa SMK Muhammadiyah 2 dan SMK Muhammadiyah 3 Metro menjadi SMK Muhammadiyah terbaik se Provinsi Lampung dengan akreditasi A dan menjadi SMK Muhammadiyah terbaik 1 dan 2.

SMK Muhammadiyah 2 Metro masuk dalam daftar nama-nama sekolah rujukan nasional oleh Direktur Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan nomor.705/D5.2/KP/2016 tentang Penetapan SMK yang berpotensi untuk dikembangkan menjadi SMK rujukan. Selanjutnya di tahun 2018 SMK Muhammadiyah 3 Metro menjadi salah satu dari enam SMK Revitalisasi yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal (Sekjen) Kemendikbud dengan SK nomor: 10306/D5.4/KU/2018, tanggal 28 September 2018. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pengelolaan manajemen mutu di sekolah memerlukan keseriusan dan kerja keras oleh pengelola masing-masing sekolah.

Bahwa salah satu faktor penyebab keunggulan tersebut adalah kesungguhan meyempurnakan manajemen layanan. Menurut Marzuki ada 6 komponen penting dalam manajemen layanan:

- a. Layanan Informasi
- b. Layanan Sarana Prasarana
- c. Layanan Akademik
- d. Layanan Bimbingan
- e. Layanan Pengembangan Bakat dan Minat
- f. Layanan Kesejahteraan.

Penelitian ini akan mendeskripsikan keenam macam layanan tersebut.

## 2. Kajian Teori

Pada kajian teori ini peneliti mengangkat konsep pemikiran yang di sampaikan oleh Marzuki Mahmud tentang manajemen layanan pendidikan. Namun sebelumnya perlu dibahas mengenai konsep manajemen pendidikan secara umum.

Manajemen layanan adalah suatu usaha untuk *manage* (mengatur) organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien dalam membantu, menyiapkan dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Layanan pendidikan menurut Marzuki ada enam komponen penting yaitu:

- a. Layanan Informasi
- b. Layanan Sarana Prasarana
- c. Layanan Akademik
- d. Layanan Bimbingan
- e. Layanan Pengembangan Bakat dan Minat
- f. Layanan Kesejahteraan

Kemudian konsep tentang peningkatan kapasitas manajemen mutu, peneliti mengangkat pemikiran Charles Lusthaus sebagai berikut:

- 1) *Strategic Leadership* (Kepemimpinan Stratejik),
- 2) *Organizational Structure* (Struktur Organisasi)
- 3) *Human Resources* (Sumber Daya Manusia)
- 4) *Finance* (Keuangan)
- 5) *Program/Services* (Program/Jasa)
- 6) *Infrastructure* (Infrastruktur)
- 7) *Process Management* (Manajemen Proses)
- 8) *Inter-organizational linkages* (Hubungan antar Organisasi)

Dari pendapat Charles Lusthaus peneliti lebih memfokuskan pada kepemimpinan, sumber daya manusia pendukung, dan keuangan. Karena ketiga hal tersebut adalah unsur yang paling menentukan dalam peningkatan kapasitas manajemen mutu layanan.

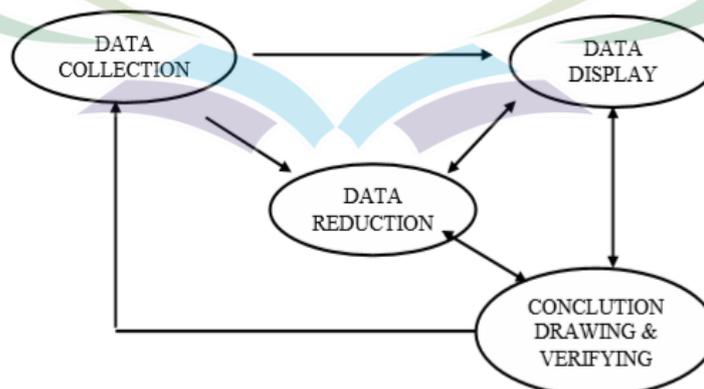
### 3. Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang humanistik, serta dapat menjelaskan perspektif naturalistik dan perspektif interpretif pengalaman manusia.

Menurut Moleong, penelitian dengan menggunakan metode kualitatif didasarkan oleh beberapa pertimbangan. “Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden; dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Lokasi penelitian dilaksanakan pada SMK Muhammadiyah 2 dan SMK Muhammadiyah 3 Metro. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik analisa data menggunakan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan mengambil kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*), sebagai mana gambar berikut:



### 4. Temuan Penelitian

Enam hal yang terkait dengan manajemen mutu layanan pada SMK Muhammadiyah 2 dan SMK Muhammadiyah 3 Metro telah dilakukan secara memadai, berkaitan dengan:

- a. Peningkatan kapasitas mutu layanan informasi
- b. Peningkatan kapasitas mutu layanan sarana prasarana
- c. Peningkatan kapasitas mutu layanan akademik
- d. Peningkatan kapasitas mutu layanan bimbingan
- e. Peningkatan kapasitas mutu layanan pengembangan bakat dan minat
- f. Peningkatan kapasitas mutu layanan kesejahteraan

Peningkatan kapasitas mutu layanan informasi melalui beberapa prinsip yaitu: *integrity, continuity, simplicity, coverage, constructiveness,* dan *adaptability*, yang dapat diterima dengan baik oleh stakeholder dan menjadi *tranding topic*.

Peningkatan kapasitas mutu layanan sarana prasarana dengan melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan serta memperhatikan prinsip visibilitas, aksesibilitas, fleksibilitas, kenyamanan, dan keindahan.

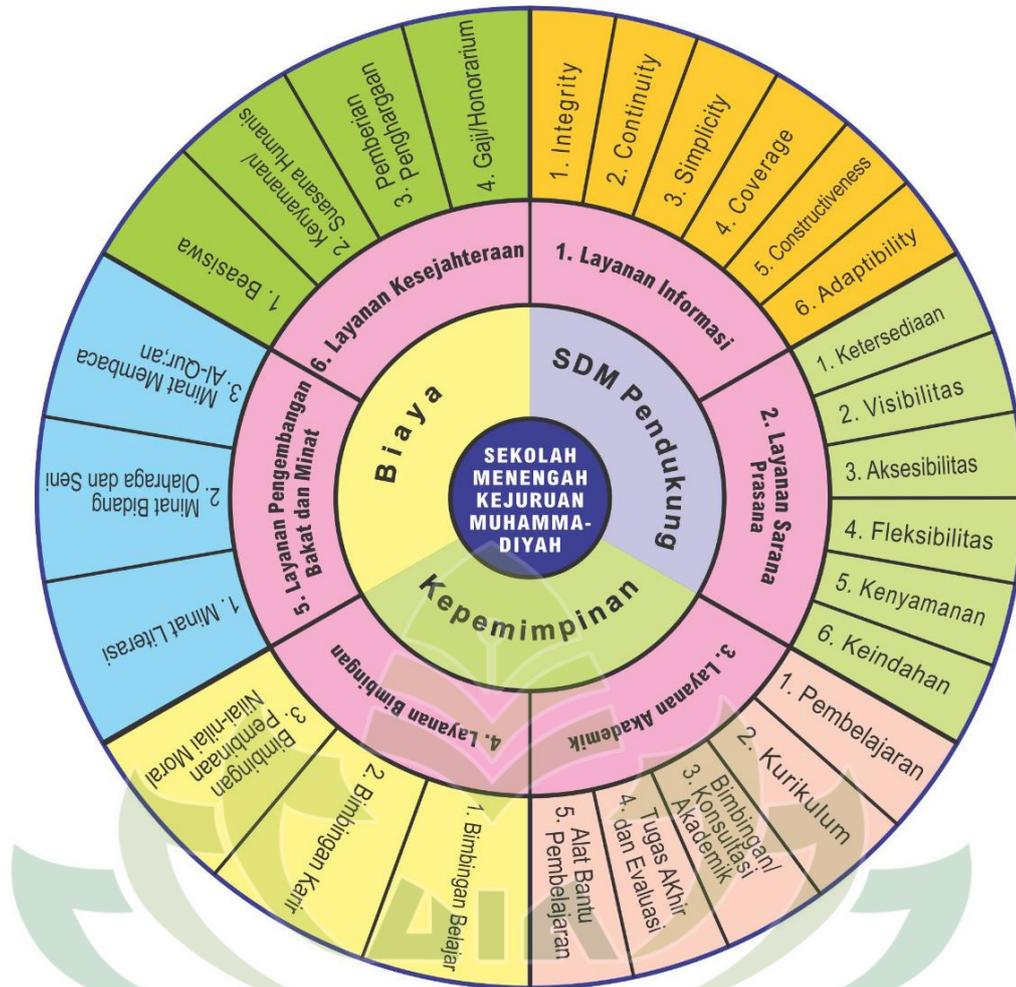
Peningkatan kapasitas mutu layanan akademik yang diarahkan untuk meningkatkan prestasi akademik peserta didik melalui penyiapan kurikulum yang terintegrasi, pelaksanaan bimbingan belajar, pembuatan tugas akhir dan penyiapan sarana pendukung pembelajaran seperti LCD Proyektor.

Peningkatan kapasitas mutu layanan bimbingan yang difokuskan pada tiga kegiatan yaitu: bimbingan belajar, bimbingan karir, dan bimbingan pembinaan nilai-nilai moral.

Peningkatan kapasitas mutu layanan bakat dan minat peserta didik dilakukan dengan pengelompokan peserta sesuai dengan kecenderungan bakat dan minat mereka, mengintensifkan pelatihan-pelatihan seperti pelatihan kesiapan kerja. Pembinaan bakat dan minat bidang seni dan olahraga dengan menyiapkan fasilitas yang dibutuhkan.

Peningkatan kapasitas mutu layanan kesejahteraan dengan pemberian beasiswa dan penghargaan. Untuk guru dan karyawan dengan pemberian gaji/honorarium yang cukup memadai.

Di akhir pembahasan disertasi ini, peneliti mengungkapkan temuan novelty yang disajikan dalam gambar berikut:



**Gambar**

Roda Kapasitas Manajemen Mutu Layanan SMK Muhammadiyah Kota Metro

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide to Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

### A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	'
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	Sh	ي	Y
ض	DI		

### B. Fokal Panjang dan

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, dlommah dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = Â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = Î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = Û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw)	=	و	misalnya	قول	
menjadi		qaw	Diftong (ay)	=	ي
misalnya	خير	menjadi	khay	run	

### C. Ta'marbûthah (ة)

Ta'marbûthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila Ta'marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya *الاسرلة تسردملا* menjadi al-risalat li al-mudarrisah, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan mudlaf dan mudlaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya *الله في متمحر* menjadi fi rahmatillâh.

### D. Kata Sandang dan Lafadh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (لا) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (idhafah) maka hilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun.

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan hingga penulis dapat menyelesaikan disertasi yang berjudul “Peningkatan Kapasitas Manajemen Mutu Layanan Pada SMK Muhammadiyah Di Kota Metro” ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada hamba Allah pilihan Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing ummatnya menuju jalan yang diridhoi Allah demi terwujudnya kehidupan yang beradab.

Disertasi ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar doktor pada Program Pascasarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung. Dalam disertasi ini terdapat kelebihan dan hal-hal yang positif. Namun, masih banyak kekurangan, untuk meminimalisir kekurangan tersebut penulis sangat mengharapkan masukan dari para pembaca.

Proses penulisan hingga selesainya disertasi ini tidak luput dari perhatian banyak pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan berupa data, motivasi, dan kemudahan akses informasi terutama di masa pandemi Covid-19. Secara khusus, terima kasih dan salam ta'zim dari penulis kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Prof. Wan Jamaluddin Z, S.Ag., M.Ag., Ph.D.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Prof. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si.
3. Wakil Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Dr. Hj. Heni Noviarita, M.Si.
4. Ketua Program Studi S3 Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Prof. Dr. H. Agus Pahrudin, M.Pd., yang senantiasa memotivasi dan membimbing kami dalam pembuatan dan penyelesaian disertasi ini.

5. Sekretaris Program Studi S3 Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd., sekaligus sebagai Promotor dan anggota Tim Penyelaras yang dengan tulus ikhlas tiada henti memotivasi kami untuk menulis dan menyelesaikan disertasi ini dengan baik.
6. Co Promotor I, Prof. Dr. H. Yurnalis Etek, sebagai orang tua dan sekaligus pembimbing serta Ketua Tim Penyelaras Disertasi yang dengan tulus ikhlas tiada henti memotivasi penulis untuk membuat dan segera menyelesaikan disertasi ini dengan baik.
7. Co promotor II, Dr. H. Guntur Cahaya Kesuma, M.A., yang dengan kesabarannya telah membantu, membimbing, dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan disertasi ini.
8. Dr. Koderi, M.Pd selaku anggota Tim Penyelaras Disertasi dan segenap dosen S3 Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah berbagi ilmu, pengalaman, dan memberi motivasi kepada kami untuk menjalani dan menyelesaikan studi S3 dengan baik.
9. Kepala SMK Muhammadiyah 2 Metro, Dr. Julitri Maria, M.Pd., Kepala SMK Muhammadiyah 3 Metro, Khoeroni, M.Pd., para Wakil Kepala Sekolah, dewan guru, dan *supporting staff* dari kedua SMK Muhammadiyah tersebut yang telah membantu memberikan data dan informasi untuk penyelesaian disertasi ini.
10. Rektor Universitas Muhammadiyah Lampung (UML) masa jabatan 2018-2022, Dr. H. Dalman, M.Pd., Rektor UML masa jabatan 2022-2026, Dr. Mardiana, M.Pd.I., beserta jajaran yang telah mendukung penyelesaian studi S3 penulis.
11. Ketua Majelis Dikdasmen PWM Lampung, Prof. Dr. H. Undang Rosidin, M.Pd., dan segenap pengurus serta staf administrasi yang telah memfasilitasi penyelesaian disertasi ini.

12. Pendamping hidup penulis, Hj. Asriy Yantie, S.Sos., dan tiga buah hati kami, Afifah Zulfa Destiyanti, M.Pd., Muhammad Bilal Dwi Apriyoga, S.Tr. Stat., Laila Fadhilah Azzahra, yang tiada lelah tulus ikhlas mendampingi, membantu, dan mendo'akan keberhasilan studi S3 penulis.
13. Ustaz H.M. Jamil, S.I.Kom., Ananda Olan Maulana, M.Pd., Ananda Masriyanto, S.Kom., Kakak Adik penulis dari keluarga H. Hasan Bakri dan keluarga Drs. H. Ahmad Muchsin, yang telah mensupport dan mendo'akan keberhasilan studi S3 penulis.
14. Adinda Dr. H. Mahmuddin Aris Rayusman, M.Pd.I. (Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Tanggamus Lampung), Bapak/Ibu Staf Administrasi Pascasarjana S3 MPI UIN RIL, rekan-rekan S3 MPI UIN Raden Intan Lampung angkatan 2019, Mas Thabroni M. Zuhri, S.Ag. (Direktur CV. Harakindo), dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah berkontribusi dalam penyelesaian studi S3 penulis, khususnya dalam penyusunan dan penyelesaian disertasi ini .

Semoga disertasi ini dapat memberi manfaat bagi penulis khususnya, dan menjadi penyemangat untuk tidak berhenti menulis dan meneliti. Semoga Allah SWT memudahkan segala urusan dan memberikan petunjuk kepada kita semua, aamiin yaa mujiibassa-iliin.

Bandar Lampung, Juni 2022  
Penulis

**Marzuki**

## DAFTAR ISI

COVER .....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN .....	iv
PERSETUJUAN TIM PENYELARAS .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
RINGKASAN .....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xvi
KATA PENGANTAR. ....	xviii
DAFTAR ISI .....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR GAMBAR .....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	16
C. Rumusan Masalah .....	16
D. Tujuan Penelitian .....	17
E. Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	20
A. Manajemen Pendidikan.....	20
1. Hakikat Manajemen .....	20
2. Pengertian Manajemen Pendidikan.....	25
3. Unsur-Unsur Manajemen Pendidikan .....	28
B. Manajemen Layanan Pendidikan .....	31
1. Layanan Informasi.....	31
2. Layanan Sarana Prasarana.....	37
3. Layanan Akademik .....	43
4. Layanan Bimbingan .....	45
5. Layanan Pengembangan Bakat dan Minat .....	48
6. Layanan Kesejahteraan .....	52
C. Kapasitas Mutu Layanan.....	57
1. Pengertian Kapasitas Layanan .....	57
2. Peningkatan Kapasitas Sekolah.....	58
3. Kapasitas Mutu Layanan .....	66
D. Konsep Islam Tentang Layanan.....	75
E. Penelitian Terdahulu .....	86
F. Kerangka Pikir .....	98

BAB III METODE PENELITIAN.....	103
A. Jenis dan Prosedur Penelitian.....	103
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	106
C. Data Dan Sumber Data Penelitian.....	907
D. Proses Pengumpulan Data.....	108
E. Analisis Data.....	112
F. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	116
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	118
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	119
B. Temuan Penelitian Tentang Peningkatan Kapasitas Manajemen Mutu Layanan Pada SMK Muhammadiyah Kota Metro.....	144
C. Pembahasan Temuan Penelitian.....	174
D. Temuan Novelty.....	192
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	207
A. Kesimpulan.....	207
B. Rekomendasi.....	209
DAFTAR PUSTAKA.....	211
LAMPIRAN	

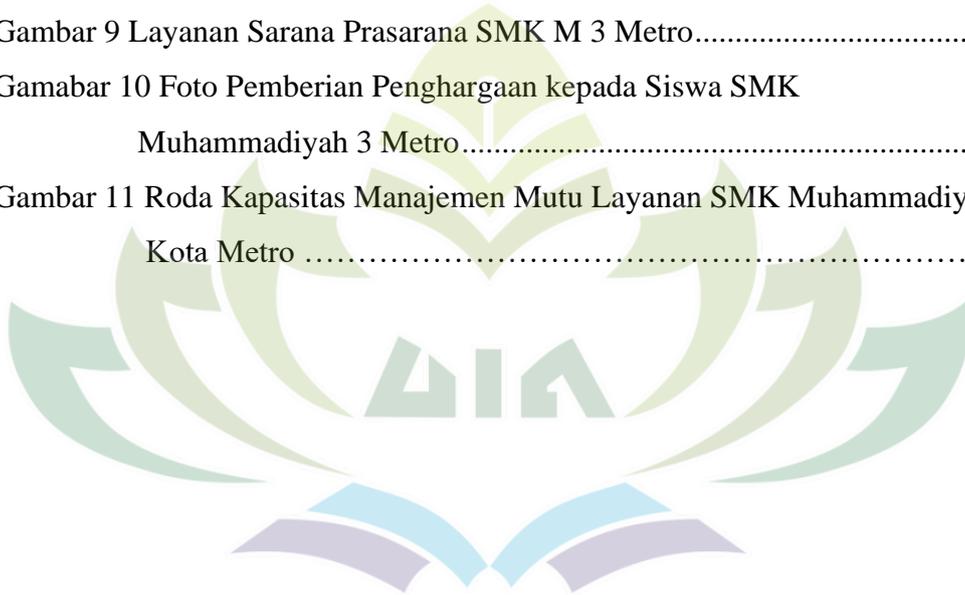


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data SMA/ MA / SMK Muhammadiyah Unggulan Nasional.....	9
Tabel 1.2 Data Peringkat SMK Muhammadiyah Provinsi Lampung .....	10
Tabel. 2.1 Fungsi-Fungsi Manajemen.....	24
Tabel 2.2 Komponen-Komponen Kapasitas Pada Penelitian Lembaga.....	68
Tabel 2.3 Dimensi Pembangunan Kapasitas .....	73
Tabel 2.4 Orisinalitas penelitian .....	95
Tabel 3.1 Tempat Lokasi Penelitian.....	106
Tabel 4.1 Profil SMK Muhammadiyah 2 Metro .....	123
Tabel 4.2 Data Guru SMK Muhammadiyah 2 Metro .....	126
Tabel 4.3 Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	128
Tabel 4.4 Jumlah Siswa Berdasarkan Agama .....	128
Tabel 4.5 Sarana Prasarana SMK Muhammadiyah 2 Metro.....	129
Tabel 4.6 Profil SMK Muhammadiyah 3 Metro.....	136
Tabel 4.7 Satuan Perangkat Organisasi SMK Muhammadiyah 3 Metro Tahun Pelajaran 2020/2021 .....	137
Tabel 4.8 Data Guru SMK Muhammadiyah 3 Metro .....	141
Tabel 4.9 Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	142
Tabel 4.10 Jumlah Siswa Berdasarkan Agama .....	143
Tabel 4.11 Data Guru dan Tendik.....	143
Tabel 4.12 Sarana Prasarana SMK Muhammadiyah 3 Metro.....	144
Tabel 4.13 Jumlah Pendaftar SMK Muhammadiyah 2 Metro .....	146
Tabel 4.14 Program Kerja Waka Kurikulum SMK Muhammadiyah 2 Metro Tahun Pelajaran 2020/2021 .....	150
Tabel 4.15 Jumlah Pendaftar SMK Muhammadiyah 3 Metro .....	163
Tabel 4.16 Program Kerja Waka Kurikulum SMK Muhammadiyah 3 Metro Tahun Pelajaran 2020-2021 .....	167
Tabel 4.17 Data Alumni SMK Muhammadiyah 2 Metro Yang Bekerja Di Instansi / Industri Atau Perusahaan Tahun 2019-2022 .....	183
Tabel 4.18 Data Alumni SMK Muhammadiyah 3 Metro Yang Terserap Di Instansi / Industri Atau Perusahaan Tahun 2019-2021 .....	185

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tingkat Capacity Building .....	69
Gambar 2 Organizational Capacity in School.....	70
Gambar 3 Kerangka Pikir Penelitian.....	100
Gambar 4 Komponen-Komponen Analisa Data Model Interaktif.....	116
Gambar 5 Logo Kota Metro .....	119
Gambar 6 Informasi PPDB SMK M 2 Metro .....	146
Gambar 7 Sarana SMKM 2 Metro .....	148
Gambar 8 Informasi PMB SMK M 3 Metro.....	163
Gambar 9 Layanan Sarana Prasarana SMK M 3 Metro.....	165
Gambar 10 Foto Pemberian Penghargaan kepada Siswa SMK Muhammadiyah 3 Metro.....	173
Gambar 11 Roda Kapasitas Manajemen Mutu Layanan SMK Muhammadiyah Kota Metro .....	206



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bagi setiap institusi, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Dalam kehidupan sehari-hari kita akan melakukan apa saja untuk bisa mendapatkan sesuatu yang bermutu atau berkualitas, terutama jika mutu tersebut sudah menjadi kebiasaan atau bagian dari hidup kita. Di dalam dunia industri bisnis, mutu adalah nilai jual yang menjadi prioritas utama. Mutu menjadi satu-satunya faktor pembeda yang dibutuhkan konsumen. Kendati demikian, mutu tidak hanya ada dan dibutuhkan dalam industri bisnis saja, melainkan juga menjadi kebutuhan institusi pendidikan. Kita meyakini bahwa mutu merupakan suatu hal yang membedakan antara yang baik dengan yang sebaliknya. Bertolak dari kenyataan tersebut, mutu dalam pendidikan akhirnya merupakan hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan, sehingga mutu jelas sekali merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang semakin tajam.

Mutu menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan organisasi, mutu adalah cerminan organisasi dalam mewujudkan visi, misi, dan strateginya. Mutu yang baik tentunya akan menjadi perhatian masyarakat luas dan menjadi barometer kualitas layanan dalam organisasi. Dengan demikian, maka peningkatan mutu mutlak harus dipenuhi dan dilakukan secara berkesinambungan

oleh setiap institusi, tidak terkecuali lembaga pendidikan, agar kemanfaatannya dapat dirasakan oleh masyarakat luas.

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>1</sup> Sedangkan pengertian mutu jika dilihat dari standar dan harapan konsumen adalah: sesuai dengan standar, sesuai dengan harapan pelanggan, sesuai dengan harapan pihak-pihak terkait, sesuai dengan yang dijanjikan.<sup>2</sup>

Selanjutnya K. Ishikawa berpendapat bahwa mutu berarti kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap bagian proses dalam sebuah organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.<sup>3</sup>

Selain itu Rusydah, *at al* juga menjelaskan bahwa mutu adalah sebuah ukuran seberapa dekat suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu. Standar dipengaruhi oleh waktu, bahan, kinerja keandalan atau karakteristik (objektif dan dapat diukur) yang dapat dikuantifikasikan.<sup>4</sup>

Dari pengertian- pengertian mutu di atas dapat dipahami bahwasanya mutu merupakan sesuatu yang dibutuhkan dan perlu upaya perbaikan secara terus menerus sehingga dapat memberi kepuasan, keinginan dan kebutuhan pelanggan.

---

<sup>1</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (Yogyakarta, IRCiSoD, 2012), h. 56.

<sup>2</sup>Ridwan Abdullah Sani, dkk., *Sistem Penjaminan Mutu Internal*, (Tangerang, TSMart,2018), h.1.

<sup>3</sup>Imam Turmidzi, "*Konsep Pengendalian Mutu Dan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Dunia Bisnis Dan Dunia Pendidikan.*" Dirasah: Jurnal Pemikiran dan Pendidikan Dasar Islam 1.1 (2019): h.63-65.

<sup>4</sup>Rusydah, Mardiyah, and Yuana Tri Utomo. "*Analisis Manajemen Pengendalian Mutu Produksi pada Bakpia Djogja Tahun 2016 Berdasar Perencanaan Standar Produksi.*" At-Tauzi: Islamic Economic Journal 19.1 (2019): h.47-50.

Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam agama Islam yang mewajibkan umatnya untuk mengembangkan potensi diri agar menjadi pribadi yang berkualitas hingga terciptanya umat yang bermutu, sebagai mana firman Allah SWT dalam Qs. Ali ‘Imran, ayat 110:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ

Artinya: *“Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia. Menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang mungkar dan beriman kepada Allah”*.<sup>5</sup>

Pendidikan sebagai salah satu sektor pembangunan yang potensial dalam upaya mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan proses belajar dan pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.<sup>6</sup>

Mutu pendidikan merupakan salah satu pilar pembangunan sumber daya manusia, sangat penting bagi pembangunan nasional. Bahkan masa depan bangsa terletak pada keberadaan pendidikan yang berkualitas dan bermutu pada masa kini, pendidikan yang bermutu hanya akan muncul apabila terdapat lembaga pendidikan yang benar-benar memperhatikan mutu pendidikan itu sendiri. Telah banyak contoh bahwa negara yang secara geografis kecil dan relatif tidak

<sup>5</sup> Departemen Agama RI. *Al-Qur’an dan terjemahannya*. (Bandung: Diponegoro. 2018).h.50

<sup>6</sup>Ara Hidayat, dan Imam Machali. *"Pengelolaan pendidikan: konsep, prinsip, dan aplikasi dalam mengelola sekolah dan madrasah."* digilib.uinsgd.ac.id 2012.h.61

mempunyai sumber daya alam tumbuh menjadi bangsa yang unggul karena kualitas lulusan dari sistem pendidikan yang dapat diandalkan serta upaya menciptakan pendidikan yang bermutu.<sup>7</sup>

Dengan demikian jelaslah bahwa manajemen mutu pendidikan sangat perlu diperhatikan guna membangun lembaga pendidikan yang berkualitas. Khoirul Anwar menjelaskan mutu pendidikan adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin.<sup>8</sup>

Hari Sudradjad menambahkan, mutu pendidikan atau pendidikan yang bermutu adalah Pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan atau kompetensi, baik kompetensi akademik maupun kompetensi kejuruan, yang dilandasi oleh kompetensi personal dan sosial, serta nilai-nilai akhlak mulia, yang keseluruhannya merupakan kecakapan hidup (*life skill*), pendidikan yang mampu menghasilkan manusia seutuhnya (*manusia paripurna*) atau manusia dengan pribadi yang integral (*integrated personality*) mereka yang mampu mengintegalkan iman, ilmu, dan amal.<sup>9</sup>

Dari uraian pendapat di atas jelas bahwa mutu pendidikan adalah suatu hal penting untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM). Suatu masa depan bangsa itu terletak pada keberadaan kualitas pendidikan yang berada pada masa kini. Suatu pendidikan yang berkualitas akan muncul apabila terdapat manajemen

---

<sup>7</sup>Umaedi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah (MMBS/M)*, (Bandung, CEQM, 2012), h.5

<sup>8</sup>Khoirul Anwar. "Peran Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah." *TA'DIBUNA: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 1.1 (2018): h.56.

<sup>9</sup>Hari Sudradjad, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*, (Bandung: Cipta Lekas Garafika,2005), h.17

sekolah yang bagus. Mutu juga merupakan suatu ajang berkompetisi yang sangat penting, karena itu merupakan suatu wahana untuk meningkatkan mutu produk layanan jasa. Dengan demikian, mewujudkan suatu pendidikan yang bermutu adalah penting, sebagai upaya peningkatan masa depan bangsa sekaligus sebagian dari produk layanan jasa.

Terkait dengan hal tersebut Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun bangsa. Sekolah Menengah Kejuruan merupakan sebuah lembaga pendidikan yang mampu melahirkan kaum terdidik dan intelektual guna menata kehidupan bangsa menuju arah yang lebih baik.<sup>10</sup> Semakin banyak kalangan terdidik yang dihasilkan oleh Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah, maka akan ada harapan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat di negara berkembang lebih cepat serta melalui Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah yang bermutu juga akan dihasilkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas.

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi bangsa Indonesia saat ini adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pada pendidikan dasar dan menengah.<sup>11</sup> Berbagai usaha telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan, seperti peningkatan kompetensi guru melalui pelatihan, pengadaan buku dan alat pelajaran, pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, dan meningkatkan mutu manajemen sekolah. Namun demikian, berbagai indikator mutu pendidikan belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Sebagian sekolah, terutama di kota-kota

---

<sup>10</sup> Umaidi, *Op.cit.* h.6

<sup>11</sup> *Ibid.* h.5

besar menunjukkan peningkatan mutu pendidikan yang cukup menggembirakan, namun sebagian lainnya masih tertinggal terutama di daerah-daerah terpencil.

Menurut Umaldi, saat ini dunia pendidikan kita belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Fenomena ini ditandai dengan rendahnya mutu lulusan, penyelesaian masalah pendidikan yang tidak sampai tuntas, atau cenderung tambal sulam, bahkan lebih berorientasi proyek.<sup>12</sup> Akibatnya, sering kali hasil pendidikan mengecewakan masyarakat. Mereka terus mempertanyakan relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat dalam dinamika kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Kualitas lulusan pendidikan kurang sesuai dengan kebutuhan pembangunan, baik industri, perbankan, telekomunikasi, maupun pasar tenaga kerja sektor lainnya yang cenderung menggugat eksistensi sekolah bahkan SDM yang disiapkan melalui pendidikan sebagai generasi penerus belum sepenuhnya memuaskan bila dilihat dari segi akhlak, moral dan jati diri bangsa dalam kemajemukan budaya bangsa.

Tujuan pendidikan merupakan *das solen* yang hendak dicapai melalui proses dan praktik pendidikan. Tujuan pendidikan berkaitan dengan perubahan yang diharapkan pada peserta didik setelah mengalami proses pendidikan, baik terkait dengan perkembangan pribadi maupun kehidupan sosial di mana individu itu berada. Dalam kajian pendidikan, perbincangan tentang tujuan pendidikan termasuk bagian dari ilmu pendidikan sistematis. Faktor-faktor pendidikan yang dikaji ilmu pendidikan sistematis mencakup: faktor tujuan, faktor pendidik, faktor anak didik, faktor alat alat, dan faktor alam sekitar. Pendidikan sistematis adalah

---

<sup>12</sup> *Ibid.* h.9

uraian tentang pemikiran yang tersusun dengan lengkap mengenai masalah-masalah pendidikan.

Rumusan cita-cita ataupun tujuan pendidikan mencerminkan dimensi yang kompleks dan sangat luas, kesadaran ini penting ditekankan ketika menelusuri tujuan pendidikan di lingkungan persyarikatan Muhammadiyah. Dalam tinjauan sosio-historis, tujuan pendidikan Muhammadiyah tidak bisa dilepaskan dari dinamika kebangsaan. Secara garis besar, perkembangan atau dinamika tujuan pendidikan Muhammadiyah sudah ada tetapi belum dirumuskan secara eksplisit dan formal, karena tujuan persyarikatan masih menyatu dengan tujuan pendidikannya, dan penjelasan langsung dari KH Ahmad Dahlan dapat menjadi petunjuk/haluan ke arah mana orientasi tujuan pendidikan Muhammadiyah.

Dalam pandangan KH Ahmad Dahlan, tujuan pendidikan: dadiyo kyai sing kemajuan, lan aja kesel-kesel anggonmu nyambut gawe kanggo Muhammadiyah, terjemahan dalam bahasa Indonesia kurang lebih: jadilah ulama yang berkemajuan, dan tidak kenal lelah bekerja/beramal bagi Muhammadiyah. Kata-kata Kyai Dahlan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa tujuan pendidikan Muhammadiyah menurutnya adalah untuk mewujudkan dan menumbuhkan manusia religius, orang Islam yang menguasai “ilmu-ilmu agama” maupun “ilmu-ilmu umum” sekaligus di mana secara individual seluruh potensi/fitrahnya tumbuh optimal sehingga bisa menjadi pribadi yang cerdas (intelligen), yaitu pribadi yang bersedia berjuang atau bekerja untuk memecahkan masalah-masalah sosial-kemasyarakatan dan menggerakkan ke arah kemajuan (progress). Dengan demikian, secara singkat KH. Ahmad Dahlan memaknai kyai berkemajuan adalah

ulama yang bersedia terlibat dan mampu memecahkan permasalahan sosial-kehidupan yang dihadapi masyarakat. Karena kebenaran agama maupun ilmu dalam pandangan kyai Dahlan harus diuji secara “pragmatis”, yaitu kegunaan secara fungsional untuk memecahkan problematika kehidupan yang muncul silih berganti.

Interpretasi di atas menemukan titik tujuan pendidikan Muhammadiyah, yaitu “Terwujudnya manusia muslim yang bertaqwa, berakhlak mulia, percaya kepada diri sendiri, cinta tanah air dan berguna bagi masyarakat dan negara, beramal menuju terwujudnya masyarakat utama, adil dan makmur yang diridhai Allah SWT.”<sup>13</sup>

KH. Ahmad Dahlan selalu mendorong santrinya dan masyarakat pada umumnya untuk berbuat kebajikan. Dalam Al Quran surat An Nisa ayat 85 sebagai berikut:

مَنْ يَشْفَعْ شَفْعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِّنْهَا وَمَنْ يَشْفَعْ شَفْعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ كِفْلٌ مِّنْهَا ...

*Artinya: Siapa yang memberikan pertolongan dengan pertolongan yang baik, niscaya ia akan memperoleh bagian (pahala) nya. dan barang siapa yang memberikan dengan pertolongan yang buruk, niscaya dia akan memikul bagian dari (dosa) nya. (Qs. An Nisa:85)<sup>14</sup>*

Lembaga Pendidikan Muhammadiyah yang berkembang pesat dari waktu ke waktu mendedikasikan dirinya untuk bangsa dan negara. Karena Lembaga

<sup>13</sup> Nuryana, Zalik. "Revitalisasi Pendidikan Al-Islam Dan Kemuhammadiyah Pada Perguruan Muhammadiyah." *Tamaddun: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Keagamaan* 18.1 (2017).h.1-11.

<sup>14</sup> Departemen Agama RI, *Op.Cit*, h.91

Pendidikan Muhammadiyah sendiri adalah bagian tak terpisahkan dari Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan sudah jadi tanggung jawab semua lembaga Pendidikan Muhammadiyah untuk menjadi wadah dalam membangun karakter anak-anak bangsa. Dibuktikan dengan lembaga-lembaga pendidikan Muhammadiyah yang dapat bersaing dan menorehkan prestasi seperti pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
Data SMA/ MA / SMK Muhammadiyah Unggulan Nasional  
Majelis Pendidikan Dasar dan Menengah Pimpinan Pusat Muhammadiyah

No.	Nama Sekolah / Madrasah	Provinsi
1	SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta	D.I. Yogyakarta
2	SMA Muhammadiyah 2 Gresik	Jawa timur
3	SMA Muhammadiyah 2 Surabaya	Jawa Timur
4	SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo	Jawa Timur
5	SMA Muhammadiyah 1 Pontianak	Kalimantan Barat
6	MA Muhammadiyah 2 Pondok Modern Paciran	Jawa Timur
7	Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta	D.I. Yogyakarta
8	Madrasah Mu'allimaat Muh. Yogyakarta	D.I. Yogyakarta
9	SMK Muhammadiyah Haurgeulis Indramayu	Jawa Barat
10	SMK Farmasi Muhammadiyah Cirebon	Jawa Barat
11	SMK Muhammadiyah 2 Borobudur	Jawa Tengah
12	SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta	D.I. Yogyakarta
13	SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Kab. Malang	Jawa Timur
14	SMK Muhammadiyah 7 Gondanglegi Malang	Jawa Timur
15	SMK Muhammadiyah 2 Palembang	Sumatera Selatan
16	SMK Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen	Jawa Tengah
17	SMK Muhammadiyah Cikampek Karawang	Jawa Barat
18	SMK Muhammadiyah Garut	Jawa Barat

19	SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Malang	Jawa Timur
20	SMK Muhammadiyah 1 Blora	Jawa Tengah
21	SMK Muhammadiyah 2 Karanganyar	Jawa Tengah
22	SMK Muhammadiyah Majenang Cilacap	Jawa Tengah
23	SMK Muhammadiyah 1 Klaten Utara	Jawa Tengah
24	SMK Muhammadiyah 2 Metro	Lampung
25	SMK Muhammadiyah 2 Pekanbaru	Riau
26	SMK Muhammadiyah Lemah Abang Cirebon	Jawa Barat
27	SMK Muhammadiyah Mungkid Magelang	Jawa Tengah
28	SMK Muhammadiyah 2 Cepu Kab Blora	Jawa Tengah
29	SMK Muhammadiyah 7 Jakarta Selatan	D.K.I. Jakarta
30	SMK Muhammadiyah Kajen Pekalongan	Jawa Tengah
31	SMK Muhammadiyah 3 Weleri Kendal	Jawa Tengah
32	SMK Muhammadiyah 11 Jakarta Pusat	D.K.I. Jakarta
33	SMK Muhammadiyah 3 Metro	Lampung
34	SMK Muhammadiyah 1 Padang	Sumatera Barat
35	SMK Muhammadiyah 2 Bonto Makassar	Sulawesi Selatan

Sumber: Majelis Pendidikan Dasar dan Menengah PP Muhammadiyah, 2021.

Di sisi lain di tingkat Provinsi Lampung juga memiliki beberapa kriteria Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah terbaik sebagaimana dikutip dari data Majelis Dikdasmen PWM Lampung tahun 2018. Berikut ini daftar peringkat 15 SMK Muhammadiyah Provinsi Lampung:

**Tabel 1.2**  
**Data Peringkat SMK Muhammadiyah Provinsi Lampung**

No	Nama Sekolah	Kabupaten / Kota	Jumlah Siswa	Akreditasi
1	SMK Muh 2 Metro	Metro	1184	A
2	SMK Muh 3 Metro	Metro	989	A

No	Nama Sekolah	Kabupaten / Kota	Jumlah Siswa	Akreditasi
3	SMK Muh Gisting	Tanggamus	896	A
4	SMK Muh 1 Tumijajar	TuBa Barat	737	B
5	SMK Muh 2 Kalirejo	Lampung Tengah	609	B
6	SMK Muh 1 Metro	Metro	529	A
7	SMK Muh Kotaagung	Tanggamus	472	B
8	SMK Muh Pringsewu	Pringsewu	438	B
9	SMK Muh 1 Seputih Banyak	Lampung Tengah	430	B
10	SMK Muh Ambarawa	Pringsewu	388	B
11	SMK Muh Way Sulan	Lampung Selatan	388	B
12	SMK Muh Pubian	Lampung Tengah	353	A
13	SMK Muh 1 Marga Tiga	Lampung Timur	352	B
14	SMK Muh Seputih Raman	Lampung Tengah	350	B
15	SMKS Muh Sekampung	Lampung Timur	344	B

*Sumber: Majelis Dikdasmen PWM Lampung tahun 2018*

Dari table 1.2 di atas terlihat bahwa SMK Muhammadiyah 2 dan SMK Muhammadiyah 3 Metro menjadi SMK Muhammadiyah terbaik se Provinsi Lampung dengan akreditasi A dan menjadi SMK Muhammadiyah terbaik 1 dan 2.

SMK Muhammadiyah 2 Metro masuk dalam daftar nama nama sekolah rujukan nasional oleh Direktur Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan nomor.705/D5.2/KP/2016 tentang Penetapan SMK yang berpotensi

untuk dikembangkan menjadi SMK rujukan.<sup>15</sup> Selanjutnya di tahun 2018 SMK Muhammadiyah 3 Metro menjadi salah satu dari enam SMK Revitalisasi yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal (Sekjen) Kemendikbud dengan SK nomor: 10306/D5.4/KU/2018, tanggal 28 September 2018.<sup>16</sup> Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pengelolaan manajemen mutu di sekolah memerlukan keseriusan dan kerja keras oleh pengelola masing masing sekolah.

Bahwa salah satu faktor penyebab keunggulan tersebut adalah kesungguhan meyempurnakan manajemen layanan. Menurut Marzuki ada 6 komponen penting dalam manajemen layanan:

1. Layanan Informasi
2. Layanan Sarana Prasarana
3. Layanan Akademik
4. Layanan Bimbingan
5. Layanan Pengembangan Bakat dan Minat
6. Layanan Kesejahteraan.<sup>17</sup>

Apa yang diungkapkan Marzuki sebagaimana di atas merupakan komponen-komponen dasar yang harus selalu diperbaiki dan dikembangkan sehingga menjadi layanan yang baik bernilai positif bagi masyarakat/pelanggan.

SMK Muhammadiyah sebagai lembaga pendidikan umum yang dikelola dengan nilai-nilai keislaman yang disinyalir sebagai lembaga pendidikan dengan

---

<sup>15</sup> SK Direktur Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor.705/D5.2/KP/2016

<sup>16</sup> <https://smk.kemdikbud.go.id/konten/4445/kemendikbud-targetkan-revitalisasi-5000-smk-hingga-2024> diunduh pada tanggal 05 januari 2021 pukul 13.00 wib.

<sup>17</sup> Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012).h.63-65

ciri khas dan keaslian Indonesia telah terbukti mampu memberikan beragam kontribusi untuk perkembangan bangsa ini, pun ikut andil dalam menyediakan layanan jasa pendidikan sehingga terdapat adanya pendidikan yang tetap kental dengan nuansa keislaman.<sup>18</sup> Untuk melahirkan kader-kader intelektual yang religius, SMK Muhammadiyah pun mulai memberikan layanan pendidikan yang terbaik.

Kegiatan pendidikan di SMK Muhammadiyah yang berlangsung dari pukul 07.00 s/d 15.30 juga sangat memungkinkan terjadinya pembinaan dan bimbingan moral bagi peserta didik secara penuh. Sehingga ilmu dan teori yang mereka pelajari dapat langsung dipraktikkan. Dengan begitu, tujuan pendidikan yang menginginkan adanya perubahan perilaku, sebagaimana yang disampaikan Darmaningtyas yang dikutip oleh Biah bahwa pendidikan merupakan usaha sadar yang dilakukan oleh pendidik melalui bimbingan, pengajaran, latihan dan pembiasaan untuk membantu peserta didik (manusia) dalam mengalami proses pemanusiaan ke arah tercapainya pribadi yang dewasa-susila dapat diwujudkan.<sup>19</sup> Pendidikan merupakan manifestasi kehidupan yang sesungguhnya, ia adalah sebuah proses memanusiakan manusia seutuhnya dengan tujuan melahirkan generasi bangsa berkualitas, mampu menunjukkan kemandirian, kecakapan dalam menelaah dan menyelesaikan persoalan kehidupan, memiliki kreativitas, berbudi luhur, memiliki skil unggul, dan berkemampuan kuat untuk memajukan dan

---

<sup>18</sup>Syarif Zainuddin. *Dinamisasi Manajemen Pendidikan Pesantren; Dari Tradisional Hingga Modern*. Vol. 2. Duta Media Publishing, 2018.h.37

<sup>19</sup>Biah. "Kombinasi Kecerdasan Intelektual? dan Kecerdasan Spiritual dalam Pendidikan Era Global." *Khazanah: Jurnal Studi Islam dan Humaniora* 12.2 (2017).h.38-40

memberdayakan masyarakatnya serta selalu optimis dalam mengembangkan kajian keilmuan sehingga bisa memberikan manfaat untuk orang lain.<sup>20</sup>

Dengan sistem pendidikan yang proses pembelajarannya berbasis pada nilai-nilai religius keagamaan, dan kajian yang langsung merujuk pada al-Qur'an, Hadits, sehingga pendidikan SMK Muhammadiyah Metro berbasis keislaman ini menjadi daya tarik tersendiri bagi para wali murid untuk menyekolahkan anak-anaknya di SMK Muhammadiyah Metro tersebut, dan beberapa keunggulan lain diantaranya:

Pertama, SMK Muhammadiyah Metro menekankan pendidikan dengan basis mengutamakan kecerdasan spiritual (SQ) di samping kecerdasan intelektual (IQ) dan kecerdasan emosional (EQ) bagi para peserta didik, sehingga para peserta didik akan memiliki kecerdasan dan karakter yang kuat dan mudah bersosialisasi di masyarakat. Hal ini yang menyebabkan para siswa lebih mudah diterima dan bermanfaat di tengah-tengah masyarakat.

Kedua, merupakan lembaga pendidikan yang dipayungi oleh organisasi Islam besar yaitu Muhammadiyah, yang pengelolaan administrasinya sangat baik.

Ketiga, merupakan lembaga pendidikan berbasis nilai-nilai Islam berkemajuan, menjadi lembaga yang memiliki daya tahan (imun) dari berbagai ancaman pengaruh negatif, seperti narkoba, pergaulan bebas, kenakalan remaja, dan lain sebagainya.

Keempat, SMK Muhammadiyah Metro dipercaya akan menghasilkan alumni yang memiliki solidaritas berbasis Islam yang kuat.

---

<sup>20</sup>Wahyudi. *Implementasi Kurikulum Sekolah Dan Pesantren Di SMP Muhammadiyah Boarding School Tarakan*. Diss. University Of Muhammadiyah Malang, 2017.h.31

Kelima, SMK Muhammadiyah Metro selalu melakukan penyempurnaan layanan di segala bidang.<sup>21</sup>

Selanjutnya, animo masyarakat yang besar untuk meyekolahkan anaknya di SMK Muhammadiyah Metro haruslah menjadi tantangan tersendiri bagi SMK Muhammadiyah Metro untuk meningkatkan mutu pendidikan. Oleh sebab itu, secara bertahap SMK Muhammadiyah Metro tersebut mau tidak mau harus meningkatkan mutu pendidikan sehingga dapat memberikan layanan pendidikan yang optimal dan profesional. Apalagi adanya tuntutan perkembangan zaman yang kian pesat.

Jumlah SMK Muhammadiyah di Kota Metro ada 3 yaitu: SMK Muhammadiyah 1 Metro, SMK Muhammadiyah 2 Metro, dan SMK Muhammadiyah 3 Metro. Dari ketiga SMK Muhammadiyah tersebut cenderung memiliki gaya pengelolaan manajemen yang berbeda sehingga dari sisi mutu juga akan berbeda, dan dalam penelitian ini hanya berfokus kepada 2 SMK Muhammadiyah Metro.

Bertolak dari animo masyarakat yang telah dipaparkan di atas, maka SMK Muhammadiyah di kota Metro haruslah menjaga kualitas layanan tersebut, itu merupakan tantangan tersendiri bagi pihak sekolah untuk meningkatkan mutu dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dari uraian tersebut di atas maka penelitian tentang **Peningkatan Kapasitas Manajemen Mutu Layanan Pada SMK Muhammadiyah Di Kota Metro** menjadi sangat penting dan perlu diteliti.

---

<sup>21</sup> Khoeroni, Kepala SMK Muhammadiyah 3 Metro, *Wawancara*, Metro, tanggal 05 Januari 2021, pukul 19.15 WIB

## **B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian**

Agar tidak menyimpang dari pembahasan di atas, maka sangat penting penulis membatasi ruang lingkup atau fokus dalam penelitian yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Fokus dalam penelitian ini adalah Peningkatan Kapasitas Manajemen Mutu Layanan pada SMK Muhammadiyah di Kota Metro
2. Sub fokus dalam penelitian ini adalah:
  - a. Peningkatan Kapasitas Layanan Informasi
  - b. Peningkatan Kapasitas Layanan Sarana Prasarana
  - c. Peningkatan Kapasitas Layanan Akademik
  - d. Peningkatan Kapasitas Layanan Bimbingan
  - e. Peningkatan Kapasitas Layanan Pengembangan Bakat dan Minat
  - f. Peningkatan Kapasitas Layanan Kesejahteraan

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah di atas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Bagaimana Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Informasi di SMK Muhammadiyah Metro?
2. Bagaimana Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Sarana Prasarana di SMK Muhammadiyah Metro?
3. Bagaimana Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Akademik di SMK Muhammadiyah Metro?

4. Bagaimana Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Bimbingan di SMK Muhammadiyah Metro?
5. Bagaimana Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Pengembangan Bakat dan Minat di SMK Muhammadiyah Metro?
6. Bagaimana Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Kesejahteraan di SMK Muhammadiyah Metro?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan:

1. Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Informasi di SMK Muhammadiyah Metro
2. Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Sarana Prasarana di SMK Muhammadiyah Metro.
3. Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Akademik di SMK Muhammadiyah Metro
4. Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Bimbingan di SMK Muhammadiyah Metro
5. Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Pengembangan Bakat dan Minat di SMK Muhammadiyah Metro
6. Peningkatan Kapasitas Mutu Layanan Kesejahteraan di SMK Muhammadiyah Metro

## **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Menambah khazanah keilmuan tentang peningkatan manajemen mutu layanan sekolah Muhammadiyah sehingga diharapkan menjadi salah satu acuan yang dapat dijadikan rujukan kajian dan dapat diadopsi oleh berbagai pihak dalam merumuskan dan mengembangkan sekolah-sekolah yang unggul dan memiliki karakter islami.
- b. Adanya gambaran tentang proses peningkatan manajemen mutu layanan SMK Muhammadiyah yang nantinya dapat diterapkan sebagai model manajemen mutu yang kelak bisa diadopsi oleh SMK lainnya atau dapat dijadikan suatu bahan untuk dilakukan penelitian lebih jauh dan mendalam tentang proses peningkatan manajemen mutu layanan di SMK Muhammadiyah atau sederajat.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Dapat menambah ilmu pengetahuan baru dan sebagai salah satu upaya peneliti untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan S3 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Program Doktor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung

#### **b. Bagi Institusi**

Menambah perbendaharaan karya ilmiah institusi dan dapat dijadikan sebagai referensi tambahan dalam mewujudkan Sekolah Menengah

Kejuruan yang berlandaskan keislaman, serta menjadi bahan pemikiran para akademisi untuk dikaji lebih dalam lagi.

c. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pemimpin Sekolah Menengah Kejuruan atau yang setara dalam upaya mengadakan perbaikan-perbaikan ke arah peningkatan mutu layanan pendidikan



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Manajemen Pendidikan

##### 1. Hakikat Manajemen

Manajemen secara bahasa berasal dari kata “*to manage*” yang artinya “mengelola/mengurus, mengendalikan, mengusahakan dan juga memimpin”, kemudian secara etimologi manajemen adalah “ilmu dan seni mengatur, proses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.<sup>1</sup> Manajemen sering kali disebut dengan istilah pengelolaan atau mengelola sebuah institusi dengan berdasarkan aturan-aturan tertentu agar tercapai tujuan yang telah direncanakan. Beberapa ahli mendefinisikan istilah manajemen secara beragam. G.R. Terry sebagaimana dikutip Indrajit mendefinisikan manajemen sebagai *a distinct process consisting of planning, organizing, performing to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources.*<sup>2</sup>

Pengertian manajemen, para ahli berbeda dalam memberikan definisi, antara lain: Peter, “*Management is also tasks, activities, and functions, Irrespective of the labels attached to managing, the elements of planning, organizing, directing, and controlling are essential.*”<sup>3</sup> Definisi manajemen tersebut

---

<sup>1</sup> Muhtar Latif, Suryawa hyuni latif, ‘*Teori Manajmen Pendidikan.*’ (Jakarta: Kencana, 2018), h.249.

<sup>2</sup> Nurmiati. A.R Usman Nasir, ‘*Pengantar Manajemen Pendidikan*’ (Jakarta: An1mage, 2019), h. 195–202.

<sup>3</sup> Sugeng Listyo Prabowo, Muhaimin, Suti’ah, ‘*Manajmen Pendidikan (Aplikasi Dalam Penyusunan Rencana Sekolah Atau Madrasah)*’ (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), h.35.

tampaknya lebih menekankan pada tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya lainnya.

Sementara Longnecker dan Pringle sebagaimana dikutip Marno, bahwa manajemen lebih diartikan sebagai proses memperoleh dan menggabungkan sumber-sumber manusia, finansial dan fisik untuk organisasi, menghasilkan produk atau jasa layanan yang diinginkan oleh sekelompok masyarakat.<sup>4</sup>

Howard M. Carlisle dalam Sutopo juga mendefinisikan pengertian manajemen sebagai proses pengintegrasian, pengkoordinasian, dan atau pemanfaatan elemen-elemen suatu kelompok untuk mencapai tujuan secara efisien (*management is the process by which the elements of a group are integrated, efficiently achieve objectives*).<sup>5</sup>

Menurut Dale, Manajemen merupakan “(1) mengelola orang-orang, (2) pengambilan keputusan, (3) proses pengorganisasian dan pemakaian sumber-sumber untuk menyelesaikan tujuan yang sudah ditentukan”.<sup>59</sup> Sedangkan Terry memberi pengertian Manajemen sebagai: “suatu upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan-kegiatan orang lain”.<sup>6</sup>

Sarwoto secara singkat mengatakan bahwa manajemen adalah persoalan mencapai tujuan tertentu dengan suatu kelompok orang-orang. Winardi, berpendapat bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri

---

<sup>4</sup> Jejen Mustopa, ‘Manajemen Pendidikan (Teori Kebijakan Dan Praktik)’ (Jakarta: Kencana, 2015), h. 56.

<sup>5</sup> *Ibid.* h.73.

<sup>6</sup> *Ibid.* h.33.

dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber-sumber lainnya.<sup>7</sup> Sondang P. Siagan, menyatakan bahwa manajemen adalah kemampuan atau ketrampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Pengertian manajemen yang mengarah pada fungsi-fungsinya di kemukakan beberapa ahli sebagaimana dikutip oleh Muhammad Firdaus sebagai berikut:<sup>8</sup>

George R. Terry, Manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilaksanakan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan bantuan manusia dan sumber-sumber daya lainnya. Mary Parker Follet; Manajemen adalah seni untuk melakukan suatu pekerjaan melalui orang-orang.<sup>9</sup> Sri Larasati Manajemen merupakan ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan atas sumber daya, terutama sumberdaya manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan terlebih dahulu.<sup>10</sup>

Dengan demikian manajemen adalah suatu ilmu dalam penerapan fungsi-fungsinya. Pengertian manajemen ini sangat sesuai dengan kenyataan yang kita

---

<sup>7</sup> Imam Khimzari, *'Manajemen Pengelolaan Bimbingan Mental Bagi Para Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Klas 1 Kedungpane Semarang (Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah)'* (UIN Walisongo, 2017) h.36.

<sup>8</sup> Muhammad Priyatna, *'Manajemen Pengembangan Sdm Pada Lembaga Pendidikan Islam'*, Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam, 5.09 (2017),h.21.

<sup>9</sup> Ara Hidayat dan Imam Machali. *"Pengelolaan pendidikan: konsep, prinsip, dan aplikasi dalam mengelola sekolah dan madrasah."* (2012).h.43

<sup>10</sup> Sri Larasati. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Deepublish, 2018).h 55

lihat dalam kehidupan sehari-hari, dimana para manajer tidak melakukan sendiri tugas-tugas yang harus disesuaikan, tetapi dengan cara mengatur orang lain untuk melakukannya. Beberapa pengertian diatas juga menegaskan bahwa manajemen sebagai ilmu berfungsi menerangkan kejadian-kejadian, gejala-gejala dan keadaan-keadaan yang ada. Sedangkan manajemen sebagai seni berfungsi mengajarkan kepada kita bagaimana melaksanakan sesuatu hal untuk mencapai tujuan yang nyata-nyata mendatangkan hasil atau manfaat. Dalam hal ini manajemen dilukiskan sebagai 5P, yaitu perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan. Kelima fungsi manajemen tersebut merupakan kunci bagi keberhasilan suatu pemotivasian dan pengkomunikasian. Kedua fungsi ini, yaitu pengkomunikasian dan pemotivasian akan menunjang (*akselerator*) keberhasilan lima fungsi yang pertama. Adapun fungsi-fungsi manajemen meliputi:

- a. Perencanaan (*planning*)
- b. Pengorganisasian (*organizing*)
- c. Pengarahan (*directing*)
- d. Pengkoordinasian (*coordinating*)
- e. Pengawasan (*controlling*).<sup>11</sup>

Selain itu, fungsi-fungsi manajemen pula sering diartikan “ sebagai proses merencanakan, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan

---

<sup>11</sup> *Ibid.*h.21.

efisien.<sup>12</sup> Para ahli berbeda- beda dalam merumuskan fungsi-fungsi manajemen.

berikut disajikan fungsi-fungsi manajemen menurut para ahli:

**Tabel. 2.1**  
**Fungsi-Fungsi Manajemen**

No	G.R. Terry	John F. Mee	Louis A. Allen	MC. Namara
1	Planning	Planning	Leading	Planning
2	Organizing	Organizing	Planning	Progrmming
3	Actuating	Motivating	Organizing	Budgeting
4	Controlling	Controlling	Controlling	System
No	Henry Fayol	Harold Koontz Crillo'Donnel	S.P. Siagian	Oey Liang Lee
1	Planning	Planning	Plannning	Perencanaan
2	Organizing	Organizing	Organizing	Pengorganisasian
3	Commanding	Staffing	Motivating	Pengarahan
4	Coordinating	Directing	Controlling	Pengkoordinasian
5	Controlling	Controlling	Evaluating	Pengontrolan
No	W.H.Newman	Luther Gullick	Lyndall F. Urwick	John D. Millet
1	Planning	Planning	Forecasting	Directing
2	Organizing	Organizing	Planning	Facilitating
3	Assembling	Staffing	Organizing	
4	Resources	Directing	Commanding	
5	Controlling	Coordinating	Coordinating	
6		Reporting	Controlling	
7		Budgeting		

Sumber : G.R. Terry, John F. Mee, Louis A. Allen dan MC. Namara

Beberapa pandangan tentang fungsi-fungsi manajemen tersebut menunjukkan bahwa fungsi-fungsi tersebut dapat dijabarkan sesuai dengan

<sup>12</sup> Luthfiyyah Saajidah, 'Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Kurikulum', *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 3.2 (2018). h.201-208.

kebutuhan, kondisi dan karakteristik setiap organisasi. Spectrum penerapan fungsi-fungsi tersebut sangat bergantung pada kapasitas pada sumberdaya yang dimiliki. Demikian pula sebaliknya, tidak semua fungsi-fungsi manajemen tersebut dapat diterapkan, karena sangat ditentukan oleh sifat dan tujuan suatu organisasi.

Pembahasan berikutnya dalam penelitian ini akan difokuskan pada manajemen pendidikan yang juga tidak terlepas dari empat fungsi manajemen sebagai berikut: *Planning, Organizing, Actuating dan Controlling (POAC)*.

## **2. Pengertian Manajemen Pendidikan**

Sebagai ilmu, pengertian manajemen pendidikan yang dikemukakan oleh para ahli pendidikan sangat bervariasi. Menurut Sulistyorini, Manajemen pendidikan merupakan suatu cabang ilmu yang relatif masih muda sehingga tidaklah aneh apabila banyak yang belum mengenal. Istilah lama yang digunakan adalah administrasi. Sebenarnya pengertian kedua istilah tersebut tidak sama persis. Istilah administrasi lebih cenderung menunjukkan pada suatu pekerjaan yang dilakukan pimpinan, jadi lebih menunjukkan pada kegiatan suatu organisasi.<sup>13</sup>

Manajemen pendidikan adalah suatu penataan bidang garapan pendidikan yang dilakukan melalui aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pembinaan, pengkoordinasian, pengkomunikasian, pemotivasian, pengarahan, pengendalian, pengawasan, penilaian, dan pelaporan secara sistematis untuk mencapai tujuan pendidikan secara

---

<sup>13</sup> Sulistyorini, 'Manajemen Pendidikan Islam (Konsep Strategi Dan Aplikasi)' (Yogyakarta: Teras, 2009). h. 8.

berkualitas. Dalam hal ini, tujuan manajemen pendidikan adalah agar pelaksanaan suatu usaha terencana secara sistematis dan dapat dievaluasi secara benar, akurat dan lengkap sehingga mencapai tujuan secara produktif, berkualitas, efektif dan efisien.<sup>14</sup>

Dalam perspektif yang lain, Husaini Usman mendefinisikan manajemen pendidikan sebagai seni dan ilmu mengelola sumberdaya pendidikan untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara.<sup>15</sup>

Dalam perspektif meningkatkan mutu, manajemen pendidikan dapat dipandang sebagai suatu strategi dalam meningkatkan mutu, relevansi dan daya saing pendidikan. Namun, tidak berarti pendidikan dapat diperlakukan sebagai barang dagangan, karena pendidikan bersendikan nilai-nilai kemanusiaan melalui aktivitas belajar mengajar. Maka pengelolaan pendidikan yaitu memanusiakan manusia sebagai individu yang bermartabat, bermoral, bertaqwa, serta bertanggung jawab untuk dirinya, dan bangsanya.<sup>16</sup>

Sedangkan pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya:

- a. Manajemen pendidikan ditinjau dari beberapa aspek sasaran dikemukakan oleh Suryo Subroto sebagai proses untuk mencapai tujuan pendidikan

---

<sup>14</sup> Time Dosen Administrasi UPI, *Manajmen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011).h.88.

<sup>15</sup> Husaini Usman, '*Manajemen: Teori, Praktek, Dan Riset Pendidikan. Edisi Kedua*' (Bumi Aksara, Jakarta, 2008). h.17.

<sup>16</sup> Onisimus Amtu, *Manajemen Pendidikan Di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi, Dan Implementasi* (Bandung: Alfabeta, 2011).h.27-29.

Manajemen pendidikan sebagai suatu sistem. Manajemen pendidikan sebagai upaya pendayagunaan sumber- sumber untuk mencapai tujuan pendidikan Manajemen pendidikan sebagai kepemimpinan pendidikan Manajemen pendidikan sebagai proses pengambilan keputusan Manajemen pendidikan sebagai aktivitas komunikasi Manajemen pendidikan dalam pengertian yang sempit merupakan kegiatan ketatausahaan di sekolah.<sup>17</sup>

- b. Menurut Robert French and Christopher Grey, dalam bukunya yang berjudul “*Rethinking management education*” *Managemen education is an activity of growing significance and influence, which has recently attracted extensive attention and criticism* (manajemen pendidikan adalah suatu kegiatan yang tumbuh dan memberikan pengaruh secara signifikan, sehingga memunculkan kritik dan perhatian yang luas).<sup>18</sup>
- c. Sedangkan menurut Tony Bush: *Educational manajement is a filed of study and practice concerned with the operation of educational organizations.* (manajemen adalah bidang studi dan praktik yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan organisasi pendidikan).<sup>19</sup> Pengertian ini menunjukkan bahwa manajemen pendidikan memiliki bidang garapan yang terfokus dalam berbagai kegiatan organisasi pendidikan.

---

<sup>17</sup> Suryo Subroto, *Buwang Manajemen Pendidikan Di Sekolah* (Jakarta: Erlangga, 2008), h.23.

<sup>18</sup> Christopher Grey and Robert French, ‘*Rethinking Management Education: An Introduction*’, *Rethinking Management Education*, 1996.h.1–16.

<sup>19</sup> Tony Bush, ‘*Theories of Educational Management.*’, *International Journal of Educational Leadership Preparation*, 1.2 (2006). h.45.

d. Manajemen pendidikan adalah aktivitas memadukan sumber- sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan. Pengertian ini menekankan bahwa manajemen pendidikan adalah suatu upaya optimal dalam rangka mengelola berbagai sumberdaya pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pendidikan manajemen itu dapat diartikan sebagai aktivitas memadukan sumber-sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari berbagai pengetahuan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan adalah serangkaian kegiatan berupa proses pengelolaan usaha dan kerjasama dalam suatu organisasi pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

### **3. Unsur-Unsur Manajemen Pendidikan**

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seorang manajer membutuhkan sarana manajemen yang disebut dengan unsur manajemen. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Manullang sebagaimana dikutip oleh Agustini tentang unsur manajemen tersebut, terdiri atas manusia, material, mesin, metode, money dan markets, setiap unsur-unsur tersebut memiliki penjelasan dan peranan bagi suatu manajemen agar untuk mengetahui bahwa manajemen memiliki unsur-unsur perlu dimanfaatkan unsur-unsur manajemen tersebut. Untuk

mengetahui hal tersebut dapat dijelaskan unsur-unsur manajemen seperti di bawah ini.<sup>20</sup>

- a. Manusia (*Man*). Unsur penting atau unsur utama setiap manajer untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh individu-individu tersendiri atau manusianya. Berbagai kegiatan-kegiatan yang dapat diperbuat dalam mencapai tujuan seperti yang dapat ditinjau dari sudut pandang proses, perencanaan, pengorganisasian, staffing, pengarahan, dan pengawasan atau dapat pula kita tinjau dari sudut bidang, seperti penjualan, produksi, keuangan dan personalia. Man atau manusia ataupun juga sering diistilahkan dengan sumber daya manusia dalam dunia manajemen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan. Manusia yang merancang tujuan, menetapkan tujuan dan manusia jugalah yang nantinya akan menjalankan proses dalam mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut. Sudah jelas, tanpa adanya manusia maka tidak akan pernah ada proses kerja karena manusia pada dasarnya adalah makhluk kerja.
- b. Material (*Material*). Dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan material atau bahan-bahan. Oleh karena itu, material dianggap pula sebagai alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan.
- c. Mesin (*Machine*). Dalam kemajuan teknologi, manusia bukan lagi sebagai pembantu mesin seperti pada masa lalu sebelum Revolusi

---

<sup>20</sup> Agustini, *Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen*, (Jakarta: Citra Pustaka, 2013), h.16

Industri terjadi. Bahkan, sebaliknya mesin telah berubah kedudukannya menjadi pembantu manusia.

- d. Metode (*Method*). Untuk melakukan kegiatan secara guna dan berhasil guna, manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif metode cara menjalankan pekerjaan tersebut sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.
- e. Uang (*Money*). Uang sebagai sarana manajemen harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan tercapai. Kegiatan atau ketidاكلancaran proses manajemen sedikit banyak dipengaruhi oleh pengeioloan keuangan.
- f. Pasar (*Markets*). Bagi badan yang bergerak di bidang industri maka sarana manajemen penting lainnya seperti pasar-pasar atau market. Untuk mengetahui bahwa pasar bagi hasil produksi jelas tujuan perusahaan industri tidak mustahil semua itu dapat diurai sebagian dari masalah utama dalam perusahaan industri adalah minimal mempertahankan pasar yang sudah ada. Jika mungkin, mencari pasar baru untuk hasil produksinya. Oleh karena itu, market merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya, baik bagi perusahaan industry maupun bagi semua badan yang bertujuan untuk mencari laba.

Dari beberapa unsur-unsur manajemen di atas dapat disimpulkan, bahwa manusia adalah unsur dan sarana utama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berbagai kegiatan yang dapat diperbuat dalam mencapai tujuan seperti dari sudut pandang proses, perencanaan, pengorganisasian, staffing, pengarahan,

dan pengawasan hanya dapat dilakukan oleh manusia ataupun juga sering diistilahkan dengan sumber daya manusia dalam dunia manajemen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan

## **B. Manajemen Layanan Pendidikan**

Manajemen layanan adalah suatu usaha untuk mengatur (*manage*) organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien dalam membantu, menyiapkan dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Layanan pendidikan menurut Marzuki ada enam komponen penting yaitu:

1. Layanan Informasi
2. Layanan Sarana Prasarana
3. Layanan Akademik
4. Layanan Bimbingan
5. Layanan Pengembangan Bakat dan Minat
6. Layanan Kesejahteraan.<sup>21</sup>

### **1. Layanan Informasi**

Pengertian layanan informasi menurut pendapat Yusuf Gunawan adalah layanan yang membantu siswa untuk membuat keputusan yang bebas dan bijaksana. Informasi tersebut harus valid dan dapat digunakan oleh siswa untuk membuat berbagai keputusan dalam kehidupan mereka.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012).h.63-65

<sup>22</sup> Yusuf Gunawan, *Pengantar Bimbingan dan Konseling* (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama,1987).h.88

Sedangkan menurut Tohirin mengungkapkan bahwa layanan informasi merupakan layanan berupaya memenuhi kekurangan individu akan informasi yang mereka perlukan. Layanan informasi juga bermakna usaha-usaha untuk membekali siswa dengan pengetahuan serta pemahaman siswa tentang lingkungan hidupnya dan tentang proses perkembangan anak muda.<sup>23</sup>

Sedangkan Prayitno dan Erman Amti menjelaskan bahwa layanan informasi adalah kegiatan memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan, atau untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki. Dengan demikian Layanan informasi itu pertama-tama merupakan perwujudan dari fungsi pemahaman dalam bimbingan dan konseling<sup>24</sup>

Sedangkan menurut Marzuki Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti : brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.<sup>25</sup>

Winkel dan Sri Hastuti juga menjelaskan bahwa layanan informasi adalah usaha untuk membekali para siswa dengan pengetahuan tentang data dan fakta dibidang pendidikan sekolah, bidang pekerjaan, dan bidang perkembangan pribadi sosial, supaya mereka dengan belajar tentang

---

<sup>23</sup> Tohirin, *Bimbingan dan konseling disekolah Madrasah* (pekanbaru: Raja Grafindo Persada, 2007).h.147

<sup>24</sup> Prayitno dan Amti, Erman, *Dasar-dasar BK* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h.259-260.

<sup>25</sup> Marzuki Mahmud. *Loc.Cit.*

lingkungan hidupnya lebih mampu mengatur dan merencanakan kehidupan sendiri. Namun, mengingat luasnya layanan informasi yang tersedia dewasa ini, mereka harus mengetahui pula informasi manakah yang relevan untuk mereka dan mana yang tidak relevan, serta informasi macam apa yang menyangkut data dan fakta yang tidak dapat berubah dan dapat berubah dengan beredarnya roda waktu.<sup>26</sup>

Ada enam prinsip yang perlu dipahami dalam penyampaian pihak ketiga atau masyarakat, yaitu:<sup>27</sup>

**a. Integrity**

Prinsip ini mengandung makna bahwa semua kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat harus terpadu, dalam arti apa yang dijelaskan, disampaikan dan disuguhkan kepada masyarakat harus informasi yang terpadu antara informasi kegiatan akademik maupun informasi kegiatan yang bersifat non akademik.

Biasanya sering terjadi sekolah tidak menginformasikan atau menutupi sesuatu yang sebenarnya menjadi masalah sekolah dan perlu bantuan atau dukungan orang tua murid. Oleh sebab itu sekolah harus sedini mungkin mengantisipasi kemungkinan adanya salah persepsi, salah interpretasi tentang informasi yang disajikan dengan melengkapi informasi yang akurat dan data yang lengkap, sehingga dapat diterima secara rasional oleh masyarakat.

---

<sup>26</sup> Sri Hastuti, M. M., and Winkel, W. S. *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan*. Indonesia, Media Abadi, 2005.h.72

<sup>27</sup> Ahmad suriayanysah, *Manajemen Hubungan Sekolah Dengan Masyarakat Dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat*, (Jakarta: Rajawali Pres, cet. Ke- 2, 2015), h.52)

Hal ini sangat penting untuk meningkatkan penilaian dan kepercayaan masyarakat atau orang tua murid terhadap sekolah, atau dengan kata lain transparansi sekolah sangat diperlukan, lebih-lebih dalam era reformasi dan abad informasi ini, masyarakat akan semakin kritis dan berani memberikan penilaian secara langsung tentang sekolah.

***b. Continuity***

Prinsip ini berarti bahwa pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat, harus dilakukan secara terus menerus. Jadi pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat tidak hanya dilakukan secara insidental atau sewaktu-waktu, misalnya satu kali dalam satu tahun atau sekali dalam satu semester, hanya dilakukan oleh sekolah pada saat akan meminta bantuan keuangan kepada orang tua atau masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat selalu beranggapan apabila ada panggilan sekolah untuk datang ke sekolah selalu dikaitkan dengan uang. Akibatnya mereka cenderung untuk tidak menghadiri atau sekedar mewakili kepada orang lain untuk menghadiri undangan sekolah. Apabila ini terkondisi, maka sekolah akan sulit mendapat dukungan yang kuat dari semua orang tua murid dan masyarakat.

***c. Simplicity***

Prinsip ini menghendaki agar dalam proses hubungan sekolah dengan masyarakat yang dilakukan baik komunikasi personal maupun komunikasi kelompok pihak pemberi informasi (sekolah) dapat menyederhanakan berbagai informasi yang disajikan kepada masyarakat.

Informasi yang disajikan kepada masyarakat melalui pertemuan langsung maupun melalui media hendaknya disajikan dalam bentuk sederhana sesuai dengan kondisi dan karakteristik pendengar (masyarakat setempat).

Prinsip kesederhanaan ini juga mengandung makna bahwa: informasi yang disajikan dinyatakan dengan kata-kata yang penuh persahabatan dan mudah dimengerti. Banyak masyarakat yang tidak memahami istilah-istilah yang sangat ilmiah, oleh sebab itu penggunaan istilah sedapat mungkin disesuaikan dengan tingkat pemahaman masyarakat.

#### *d. Coverage*

Kegiatan pemberian informasi hendaknya menyeluruh dan mencakup semua aspek, faktor atau substansi yang perlu disampaikan dan diketahui oleh masyarakat, misalnya program ekstra kurikuler, kegiatan kurikuler, remedial teaching dan lain-lain kegiatan. Prinsip ini juga mengandung makna bahwa segala informasi hendaknya:

##### 1) Lengkap

Artinya tidak satu informasi pun yang harus ditutupi atau disimpan, padahal masyarakat atau orang tua murid mempunyai hak untuk mengetahui keberadaan dan kemajuan sekolah dimana anaknya belajar. Oleh sebab itu informasi kemajuan sekolah, masalah yang dihadapi sekolah serta prestasi yang dapat dicapai sekolah harus dinformasikan kepada masyarakat.

2) Akurat

Artinya informasi yang diberikan memang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dalam kaitannya ini juga berarti bahwa informasi yang diberikan jangan dibuat-buat atau informasi yang obyektif.

3) Up to date

Berarti informasi yang diberikan adalah informasi perkembangan, kemajuan, masalah dan prestasi sekolah terakhir.

*e. Constructiveness*

Program hubungan sekolah dengan masyarakat hendaknya konstruktif dalam arti sekolah memberikan informasi yang konstruktif kepada masyarakat. Dengan demikian masyarakat akan memberikan respon hal-hal positif tentang sekolah serta mengerti dan memahami secara detail berbagai masalah yang dihadapi sekolah. Apabila hal tersebut dapat mereka mengerti, akan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong mereka untuk memberikan bantuan kepada sekolah sesuai dengan permasalahan sekolah yang perlu mendapat perhatian dan pemecahan bersama. Hal ini menuntut sekolah untuk membuat daftar masalah yang perlu dikomunikasikan secara terus menerus kepada sasaran masyarakat tertentu.

*f. Adaptability*

Program hubungan sekolah dengan masyarakat hendaknya disesuaikan dengan keadaan di dalam lingkungan masyarakat tersebut.

Penyesuaian dalam hal ini termasuk penyesuaian terhadap aktivitas, kebiasaan, budaya (culture) dan bahan informasi yang ada dan berlaku di dalam kehidupan masyarakat. Bahkan pelaksanaan kegiatan hubungan dengan masyarakat pun harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat. Misalnya saja masyarakat daerah pertanian yang setiap pagi bekerja di sawah, tidak mungkin sekolah mengadakan kunjungan (home visit) pada pagi hari.

Dari uraian di atas paling tidak ada 3 unsur peningkatan kapasitas layanan informasi yaitu:

- a. Jangkauan, bahwa informasi itu diharapkan dapat menjangkau sasaran yang lebih luas.
- b. Sambutan positif (*Tranding topic*) dari masyarakat.
- c. Keberlanjutan, bahwa informasi di upayakan kontinuitasnya.

## **2. Layanan Sarana Prasarana**

Layanan Sarana prasarana pendidikan salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen jasa pendidikan dan dapat diibaratkan sebagai sebuah kebutuhan pokok yang harus dimiliki oleh lembaga pendidikan dalam rangka memberikan layanan terbaik kepada konsumen jasa dalam bidang pendidikan.

Secara etimologis sarana adalah alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan, misalnya: ruang, buku, perpustakaan dan sebagainya.<sup>28</sup> Sedangkan Menurut tim penyusun pedoman pembakuan media pendidikan

---

<sup>28</sup> Yusak Burhanudin, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia, 1998, h. 76-77

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, yang dimaksud dengan sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien.<sup>29</sup> Selanjutnya Menurut E. Mulyasa sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar-mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pembelajaran.<sup>30</sup>

Dari berapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sarana pendidikan adalah berbagai peralatan perlengkapan yang dipergunakan secara langsung di lingkungan Sekolah untuk menunjang proses belajar agar dapat berjalan dengan lancar, efektif, efisien dan berkelanjutan guna mencapai tujuan pendidikan.

Sedangkan pengertian dari prasarana pendidikan adalah alat tidak langsung untuk mencapai tujuan. Dalam pendidikan misalnya bangunan sekolah, lapangan olahraga dan sebagainya.<sup>31</sup> Sedangkan Menurut Ibrahim Bafadal prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1993, Cet. 2. h. 81-82

<sup>30</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004, Cet. 7. h.49

<sup>31</sup> Yusak Burhanudin. *Loc. cit.*

<sup>32</sup> Ibrahim Bafadal, *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah: Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003, Cet.1, h.2

Menurut ahli lain secara etimologis prasarana pendidikan adalah alat tidak langsung untuk mencapai tujuan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa prasarana pendidikan adalah alat yang tidak langsung yang digunakan untuk mencapai tujuan pendidikan seperti bangunan sekolah, lapangan olahraga, dan sebagainya.<sup>33</sup>

Dilihat dari pengertian di atas, prasarana pendidikan memberikan kontribusi secara tidak langsung dalam menunjang proses pendidikan, seperti tangga merupakan prasarana yang memberikan kemudahan bagi peserta didik untuk menuju lantai atas, mushola sebagai prasarana bagi peserta didik untuk menjalankan ibadah, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang menunjang proses pendidikan di sekolah. Menurut Suryadi sarana dan prasarana pendidikan yang disebutnya sebagai fasilitas pendidikan, menyebutkan bahwa: sarana pendidikan umumnya mencakup semua fasilitas yang secara langsung dipergunakan dan menunjang dalam proses pendidikan, seperti: gedung, ruang belajar, alat-alat media pendidikan, meja, kursi dan sebagainya. Sedangkan yang dimaksud dengan fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan seperti: halaman, kebun/taman sekolah dan jalan menuju ke sekolah.<sup>34</sup>

Prinsip yang perlu diperhatikan dalam manajemen layanan sarana prasarana Pendidikan yaitu:<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Wahyu Sri Ambar Arum, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*, Jakarta: CV. Multi Karya Mulia, 2007.Cet. 1.h.7

<sup>34</sup> Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Sarana Panca Karya Nusa, 2009.h.124

<sup>35</sup> Donni Juni Priansa dan Rismi Somad, *Manajemen Supervisi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. (Bandung: Alfabeta,2014), h.139-141

**a. Ketersediaan**

Sarana dan prasana sekolah hendaknya selalu ada pada saat dibutuhkan, sehingga mampu mendukung secara optimal proses belajar mengajar.

**b. *Visibilitas* (Keleluasaan Pandang)**

*Visibilitas* artinya penempatan dan penataan barang-barang di dalam kelas tidak mengganggu pandangan peserta didik, sehingga peserta didik secara leluasa dapat memandang guru, benda/kegiatan yang sedang berlangsung. Begitu pula guru harus dapat memandang seluruh peserta didik ketika proses pembelajaran berlangsung.

**c. *Aksesibilitas* (Mudah Dicapai)**

Penataan ruang harus dapat memudahkan peserta didik untuk meraih/mengambil barang-barang yang dibutuhkannya selama proses pembelajaran berlangsung. Selain itu, jarak antara tempat duduk harus cukup dilalui peserta didik sehingga peserta didik dapat bergerak dengan mudah dan leluasa, serta tidak mengganggu peserta didik lain.

**d. *Fleksibilitas* (Keluwesan)**

Barang-barang di dalam kelas hendaknya mudah ditata dan dipindahkan, sesuai dengan kebutuhan proses pembelajaran. Seperti penataan tempat duduk yang perlu diubah jika proses pembelajaran menggunakan metode diskusi dan kelompok kerja.

**e. Kenyamanan**

Berkenaan dengan pencahayaan, penghawaan/suhu udara, akustik, dan kepadatan kelas. Masing-masing diuraikan sebagai berikut:

### 1) Pencahayaan

Pencahayaan tidak hanya mempengaruhi keadaan fisik, namun juga memiliki pengaruh terhadap psikologi dan keindahan ruang. Pencahayaan ruang kelas yang kurang akan menyebabkan kelelahan pada mata dan menyebabkan sakit kepala, sehingga dapat mempengaruhi semangat peserta didik dalam melakukan proses pembelajaran di kelas. Pencahayaan yang baik dapat diperoleh jika tersedia jendela dan ventilasi yang cukup. Namun, perlu juga diperhatikan agar penataan tempat duduk tidak membuat pencahayaan dari luar menyilaukan penglihatan peserta didik, karena sinar yang terlalu kuat juga akan mengganggu penglihatan.

### 2) Penghawaan / Suhu Udara

Suhu udara ruang kelas sangat berpengaruh terhadap konsentrasi peserta didik. Jika peserta didik merasa kurang nyaman dalam suhu ruangan, konsentrasi dan perhatian mereka akan beralih dan tersita oleh ketidaknyamanan fisik mereka. Jika hal tersebut terjadi maka proses pembelajaran menjadi tidak efektif, oleh karena itu sirkulasi udara dan kondisi jendela sangat penting.

### 3) Akustik

Lingkungan belajar yang tenang adalah kebutuhan dasar dalam pendidikan. Bukan hanya untuk peserta didik tetapi guru. Ruang kelas yang bising menyebabkan peserta didik yang sedang mengikuti

proses pembelajaran cepat merasa Lelah karena pengaruh pendengaran dan sukar untuk berkonsentrasi.

4) Kepadatan kelas

Bersasarkan dengan jumlah peserta didik dalam kelas yang akan mempengaruhi kulaitas proses belajar.

**f. Keindahan**

Prinsip keindahan ini berkenaan dengan usaha guru untuk menata ruang kelas yang menyenangkan dan kondusif bagi proses pembelajaran. Ruang kelas yang indah dan menyenangkan dapat berpengaruh positif pada sikap dan tingkah laku peserta didik terhadap proses pembelajaran dilaksanakan.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 24 tahun 2007 menetapkan standar sarana prasarana tersebut anantara lain:

a) Ruang kelas

- 1)  $2 \text{ M}^2$  per-pesertadidik
- 2) Untuk 15 peserta didik diperlukan  $30 \text{ M}^2$  dan lebar ruangan 15 M

b) Ruang Guru

- 1)  $4 \text{ M}^2$  untuk setiap pendidik
- 2) Minimal  $50 \text{ M}^2$  untuk ruangguru

c) Ruang Pimpinan

- 1)  $12 \text{ M}^2$
- 2) Lebar Minimal 3 M

Demikian juga untuk ruangan-ruangan lain sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh kementerian Pendidikan tersebut.

Untuk peningkatan kapasitas layanan sarana prasarana diperlukan minimal hal-hal sebagai berikut:

- a) Ketersediaan sesuai standar
- b) Selalu tersedia untuk digunakan
- c) Pemeliharaan yang kontinu

### **3. Layanan Akademik**

Layanan akademik adalah kegiatan yang langsung terkait dengan peserta didik semenjak dari yang bersangkutan diterima di sekolah dan memulai kegiatan belajar mereka.

Maryamah, menyebutkan adanya lima jenis pelayanan siswa, yaitu: Jasa kurikuler, meliputi peraturan akademik, kurikulum, pembelajaran, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu pembelajaran seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.<sup>36</sup> Selanjutnya Marzuki Mahmud menambahkan bahwa layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.<sup>37</sup>

Unsur-unsur layanan akademik yang disebutkan oleh para ahli di atas menjadi faktor yang sangat penting dalam menunjang proses pembelajaran yang bermutu, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga unsur sebagai berikut:

---

<sup>36</sup> Maryamah, "Total Quality Management (Tqm) Dalam Konteks Pendidikan." Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam 18.01 (2013),h.95-106.

<sup>37</sup> Marzuki Mahmud, *Loc. Cit.*

- a. Landasan pembelajaran yang tertuang dalam pedoman akademik dan kurikulum,
- b. Pelaksanaan pembelajaran yang terdiri dari penyampaian pembelajaran, penggunaan alat bantu, praktikum, bimbingan dan konsultasi akademik,
- c. Evaluasi dan tindaklanjut yaitu penilaian pembelajaran, perbaikan pembelajaran dan pembuatan tugas akhir.

Ketiga unsur tersebut dirumuskan dalam pedoman akademik yang harus menjadi panduan semua kegiatan akademik di sekolah.

Rumusan kurikulum bagi SMK Muhammadiyah terdiri dari materi pelajaran umum, materi kejuruan serta materi Al Islam dan Kemuhammadiyah yang ketentuan penerapannya 40% teori dan 60% praktik (untuk materi kurikulum kejuruan).

Untuk terlaksananya pendidikan yang bermutu perlu didukung oleh tenaga pendidik sesuai dengan kompetensi di bidangnya, dan selalu berusaha meningkatkan kemampuan di bidang keahliannya.

Marzuki menegaskan bahwa guru tidak hanya berperan sebagai pemberi pengetahuan, tetapi juga pendorong, pengawas, penilai, pembimbing proses pembelajaran. Lebih jauh guru sebagai pendidik juga berperan memberikan contoh atau keteladanan kepada para siswa. Dengan demikian dalam pemberian layanan pendidikan terdapat interaksi dan keterlibatan personal antara guru sebagai pendidik dengan siswa sebagai peserta didik.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> *Ibid*, h.10

Berbagai persoalan akan muncul jika layanan akademik tidak difungsikan secara baik, dikarenakan layanan ini termasuk hal penting bagi sekolah dan peserta didik terlebih pada ketersediaan dan kesiapan SDM pengelola. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan alat pendukung lainnya maka layanan akademik akan lebih maksimal, sehingga dengan layanan akademik yang baik akan berdampak positif bagi peserta didik dan pihak-pihak yang lain.

Dari uraian di atas bahwa pelaksanaan layanan akademik yang baik berdampak pada:

- a. Meningkatnya prestasi belajar,
- b. Kelayakan tugas akhir siswa.

#### **4. Layanan Bimbingan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.<sup>39</sup>

Selain itu, Moenir dalam bukunya mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008). h.505

<sup>40</sup> Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006). h.27

Sebelum membahas terkait layanan bimbingan lebih jauh dan mendalam, pendapat para pakar yang menyampaikan pengertian tentang bimbingan yang dapat didefinisikan sebagai berikut:

Dewa Ketut Sukardi, bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang terus-menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri dan perwujudan diri, dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dalam penyesuaian diri di lingkungan.<sup>41</sup>

Koestoer Partowisastro, bimbingan adalah bantuan yang diberikan oleh seorang kepada seseorang agar memperkembangkan potensi-potensi yang dimilikinya mengenai dirinya sendiri.<sup>42</sup>

Menurut Muhammad Surya, bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang terus-menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri dan perwujudan diri, dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungannya.<sup>43</sup>

Bentuk-bentuk layanan bimbingan meliputi bimbingan belajar, bimbingan karir, dan bimbingan pembinaan nilai-nilai moral.

#### 1) Bimbingan Belajar

Layanan bimbingan belajar diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar

---

<sup>41</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h.20.

<sup>42</sup> Koestoer Partowisastro, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah-sekolah*, Jilid I, (Jakarta: Erlangga, 1985), h.12.

<sup>43</sup> Muhammad Surya, *Psikologi Konseling*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2003), h.2.

dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.<sup>44</sup>

Secara umum layanan bimbingan bertujuan untuk membantu siswa mencegah dan menanggulangi berbagai masalah yang mungkin dan yang dialami oleh siswa. Jadi bimbingan adalah bantuan yang diberikan oleh seseorang (konselor/guru BK) agar yang diberikan bimbingan menjadi lebih terarah dan dapat mengambil keputusan dengan tepat bagi dirinya dan lingkungannya untuk hari ini, masa depan yang akan datang.

## 2) Bimbingan Karir

Bimbingan karir merupakan proses bantuan bagi siswa-siswa yang sedang memikirkan dan merencanakan pekerjaan setelah tamat dari sekolah. Siswa menengah atas khususnya, baik sekolah umum maupun sekolah kejuruan adalah pihak yang terutama berkepentingan untuk perencanaan karir ini. Kegiatan penting dalam perencanaan karir adalah pengambilan keputusan. Rencana pada hakikatnya adalah rangkaian keputusan dalam hal ini keputusan karir. Untuk pengambilan keputusan ini siswa memerlukan informasi karir, yaitu informasi terkait dunia kerja.

Selanjutnya didunia usaha ada istilah karier yaitu seluruh posisi yang dijabat selama siklus pekerjaan seseorang. Perusahaan menjadikan pengembangan karir sebagai upaya pembinaan dan penempatan karyawan pada posisi yang sesuai "*The right man on the right place*".<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Marzuki Mahmud, *Loc. Cit.*

<sup>45</sup> Endah Nur Fitriyani, *Manajemen Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Kencana, 2021), h.81-

### 3) Bimbingan pembinaan nilai-nilai moral

Dapat dipahami bahwa bimbingan pembinaan nilai-nilai moral adalah istilah yang digunakan untuk memberikan batasan terhadap aktivitas manusia dengan nilai (ketentuan) baik atau buruk, benar atau salah. Jika dalam kehidupan sehari-hari dikatakan bahwa orang tersebut bermoral, maka yang dimaksudkan adalah bahwa orang tersebut tingkah lakunya bisa dikatakan baik. Terlebih lagi pada Lembaga Pendidikan yang berbasis keagamaan.<sup>46</sup>

Dari tiga layanan bimbingan tersebut di atas, diharapkan dapat:

- a. Meningkatnya aktivitas belajar siswa,
- b. Terserapnya lulusan pada dunia kerja
- c. Nilai-nilai moral
  - 1) Pelaksanaan ibadah di lingkungan sekolah,
  - 2) Menurunya kasus-kasus yang ditangani oleh Bimbingan Konseling (BK)

### 5. Layanan Pengembangan Bakat dan Minat

Layanan pengembangan potensi bakat dan minat siswa di bidang kepemimpinan dapat disalurkan melalui organisasi-organisasi, bakat dan minat siswa lainnya seperti kesenian dan kebudayaan, jurnalistik, olahraga, pencinta alam, dan lain sebagainya dapat disalurkan melalui unit kegiatan siswa di masing-masing sekolah.

---

<sup>46</sup> Abdul Mukhid, *Konsep Pendidikan Karakter Dalam Al-Qur'an*. (NUANSA: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keagamaan Islam 13.2, 2016), h.309-328.

Layanan pengembangan potensi bakat dan minat siswa yang perlu ditekankan di sini adalah bahwa pihak sekolah hanya memfasilitasi kegiatan-kegiatan tersebut serta sebatas hanya memberikan bimbingan dan arahan yang tidak mendikte. Pihak sekolah mendorong kemandirian dan otonomi masing-masing kelembagaan baik kepengurusan, pengelolaan maupun sumber keuangan. Dalam hal sumber-sumber penerimaan keuangan peserta didik didorong untuk membiayai sendiri kegiatannya baik melalui iuran siswa/anggota maupun sumber-sumber lain yang tidak mengikat. Namun demikian, lembaga-lembaga perwakilan siswa dan unit kegiatan siswa tetap harus di bawah kendali sekolah agar tidak melakukan tindakan-tindakan anarkis dan dekonstruktif yang akan merugikan pihak sekolah, unit kegiatan siswa dan siswa itu sendiri baik secara individual maupun secara kelompok.

Dengan mencermati uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan pengembangan minat dan bakat adalah suatu proses bantuan, layanan, pendekatan terhadap individu agar dapat mengenal dan memahami dirinya, mengenal dunia kerja, merencanakan masa depan yang sesuai dengan bentuk kehidupan yang diharapkannya, mampu menentukan dan mengambil keputusan secara tepat dan bertanggung jawab atas keputusan yang diambilnya itu sehingga mampu mewujudkan dirinya secara bermakna.

Dengan demikian, layanan pengembangan minat dan bakat difokuskan untuk membantu individu menampilkan dirinya yang memiliki

kompetensi/keahlian agar meraih sukses dalam perjalanan hidupnya dan mencapai perwujudan diri yang bermakna bagi dirinya dan lingkungan di sekitarnya.

Minat dalam diri seseorang sejatinya dapat tumbuh atau bahkan menghilang. Menumbuhkan minat dalam belajar salah satu caranya adalah dengan berusaha mengaitkan bahan pelajaran dengan bahan yang lain, atau bahkan dengan realitas kehidupan.

Penelitian terhadap bakat dan minat peserta didik akan diulas dalam tiga hal yaitu:

#### 1) Minat literasi

Literasi sering disebut juga sebagai baca-tulis. Sedangkan literasi awal merupakan baca tulis permulaan pada siswa. Pengembangan minat dan kemampuan literasi siswa dalam penelitian ini adalah upaya yang dilakukan untuk dapat mengembangkan minat dan kemampuan baca tulis yang dimiliki peserta didik di sekolah, sehingga mampu melahirkan karya tulis ilmiah yang bersifat Objektif, logis dan sistematis.<sup>47</sup>

Gerakan literasi sekolah (GLS) adalah sebuah gerakan dalam upaya menumbuhkan budi pekerti siswa yang bertujuan agar siswa memiliki budaya membaca dan menulis sehingga tercipta pembelajaran sepanjang hayat. Kegiatan rutin ini dilaksanakan untuk menumbuhkan minat baca peserta didik serta meningkatkan keterampilan membaca. Literasi adalah kemampuan mengakses,

---

<sup>47</sup> Ruhaena, Lisnawati, dan Juni Ambarwati. "Pengembangan minat dan kemampuan literasi awal anak prasekolah di rumah." (2015). h.173

memahami, dan menggunakan sesuatu secara cerdas melalui berbagai aktivitas, antara lain membaca, melihat, menyimak, menulis, dan berbicara.<sup>48</sup>

## 2) Minat Olahraga dan Seni

Olahraga sering dihubungkan dengan kesehatan “*Mansana Copora Sano*” dalam tubuh yang sehat terdapat jiwa yang sehat. Semua orang mengetahui bahwa olahraga itu baik untuk kesehatan mereka.

Olahraga pada masa muda umumnya diketahui mempunyai dua keuntungan besar, yaitu: dapat membina bakat olahraga untuk menjadi juara, serta memanfaatkan waktunya dengan baik daripada menganggur, yang dapat menimbulkan hal yang negatif bagi dirinya maupun masyarakat. Namun banyak alasan lain mengapa kita menganjurkan orang muda untuk berolahraga. Shryock memberikan beberapa alasan tersebut seperti di bawah ini:

- a) Olahraga membawa anak muda terhindar dari penyakit yang dapat menyerang orang-orang seusianya.
- b) Tubuh dan pikiran saling berkaitan satu sama lain, sehingga tubuh yang sehat memberikan pikiran yang lebih berdaya guna, dan mengakibatkan diperolehnya manfaat yang lebih baik dari pendidikannya.
- c) Pola hidup yang dibentuk pada masa ini akan tinggal dalam dirinya sampai akhir hidupnya.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Kemendikbud, *Pedoman Gerakan Literasi Bangsa*. 2016, link: <https://gln.kemdikbud.go.id/glnsite/wp-content/uploads/2017/09/Pedoman-GLNB-2016-2019.pdf>

<sup>49</sup> Jonathan Kuntaraf dan Katheen L. Kuntaraf, *Olahraga Sumber Kesehatan*, (Bandung: Adven Indonesia, 1992), h.18-19

Tumbuhnya minat siswa di bidang olahraga karena ada program sekolah dan motivasi diri siswa agar diperoleh fisik yang sehat dan jiwa yang kuat.

### 3) Minat Membaca dan menghafal Al Qur'an

Lembaga Pendidikan saat ini sedang gandrung, berlomba-lomba untuk membekali siswanya dengan kemampuan baca dan hafal Al-Quran, sehingga melahirkan penghafal-penghafal Al-Qur'an sejak dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi. Pada Lembaga Pendidikan yang berbasis keagamaan, kegiatan membaca dan menghafal Al-Qur'an sudah dimasukan ke dalam kurikulum, yang pada sekolah-sekolah Muhammadiyah dikenal dengan pembelajaran AIK (Al Islam dan Kemuhammadiyah).

Bahwa peningkatan pelayanan bakat dan minat tersebut, beberapa indikator keberhasilannya adalah sebagai berikut:

- a. Terbentuknya individu atau penulis pemula
- b. Prestasi beberapa cabang olahraga dan seni
- c. Terbentuknya para penghafal Al Qur'an (5 juz, 10 Juz, 15 Juz, dan 30 Juz).

## **6. Layanan Kesejahteraan**

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun termasuk dalam dunia pendidikan. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak

jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar\_besarnya.

Ramdani, Zulmi, dan Bagus Hary Prakoso menjelaskan bahwa kesejahteraan diartikan suatu keadaan seseorang dapat mampu memenuhi seluruh kebutuhan serta mampu melakukan hubungan baik dengan lingkungan sekitar.<sup>50</sup> Hal tersebut sejalan dengan pemikiran Thohiroh, Hasna, Langgersari Elsari Novianti, dan Whisnu Yudiana bahwa kesejahteraan merupakan kondisi dimana seseorang dalam keadaan aman, makmur sentosa, selamat dari berbagai segala macam gangguan masalah atau kesukaran dan sebagainya. Gangguan masalah ini meliputi dari berbagai aspek yaitu gangguan kesehatan, gangguan pendidikan, gangguan kerja dan sebagainya.<sup>51</sup>

Salah satu faktor yang mempengaruhi hasil pembelajaran dan perkembangan adalah kesejahteraan atau *well-being*.<sup>52</sup> Kesejahteraan atau *well-being* dalam hal ini lebih terkait dengan kesejahteraan secara psikologis di sekolah. Kesejahteraan siswa (*student well-being*) didefinisikan sebagai keadaan yang berkesinambungan dari kondisi mood positif dan sikap, ketahanan (*resiliensi*) dan kepuasan diri, serta hubungan dan pengalaman di sekolah. Hal ini berarti bahwa kesejahteraan (*well-*

---

<sup>50</sup> Ramdani, Zulmi, dan Bagus Hary Prakoso. "Integritas akademik: Prediktor kesejahteraan siswa di sekolah." Indonesian Journal of Educational Assessment-Vol 2.1 (2019).h.34

<sup>51</sup> Thohiroh, Hasna, Langgersari Elsari Novianti, and Whisnu Yudiana. "Peranan persepsi dukungan sosial terhadap kesejahteraan subjektif di sekolah pada siswa Pondok Pesantren Modern." *Psychopathic: Jurnal Ilmiah Psikologi* 6.2 (2019).h.131-144.

<sup>52</sup> Frost, P. *The Effectiveness of Student Well-being Programs and Services. Victorian Auditor-General's Report (2010)*. Diunduh dari <http://download.audit.vic.gov.au/files/290110-StudentWellbeing-Full-Report.pdf> di unduh pada tanggal 20 November 2021, pukul.17:14.WIB

being) mempunyai peran yang sangat penting dalam proses pendidikan di sekolah. Kesejahteraan (*Well-being*) yang tinggi berhubungan dengan peningkatan hasil akademik, kehadiran di sekolah, perilaku prososial, keamanan sekolah dan kesehatan mental.<sup>53</sup> Artinya siswa yang kurang atau merasa tidak sejahtera di sekolah cukup rentan terhadap permasalahan yang ada di sekolah yang menunjukkan bahwa siswa kurang sehat secara mental ataupun menunjukkan hasil akademik yang kurang maksimal sebagaimana potensinya.

Dimana siswa akan merasa sejahtera ketika merasa nyaman, aman dan sehat di sekolahnya. Terkait dengan kesejahteraan siswa yang menyebabkan siswa sejahtera adalah kondisi lingkungan fisik sekolah, relasi sosial sekolah dan pemenuhan diri di sekolah yang mana hal-hal yang di dambakan oleh peserta didik diantaranya:

a) Suasana humanis

Suasana humanis dalam pendidikan mempunyai konsep bahwa manusia sebagai subjek yang memiliki kemampuan menghadapi dunia dan lingkungan hidupnya, serta kemampuan untuk mengatasi dan memecahkan masalah-masalah yang akan dihadapi manusia itu sendiri. Sekolah humanis adalah sekolah yang mencintai, memberi kebebasan dalam berkreaitivitas sesuai dengan minat dan bakatnya siswa atau peserta didik.

---

<sup>53</sup> Noble, T., McGrath, H., Roffey, S., & Rowling, L. A scoping study on student wellbeing. Canberra, ACT, Australia: Department of Education, Employment & Workplace Relations, 2008. h.54

b) Penghargaan

Merupakan salah satu bentuk apresiasi seseorang atas usaha yang telah dilakukannya, penghargaan bisa dikaitkan pada pemberian dalam bentuk barang, lisan, atau tulisan oleh seseorang atas prestasi yang telah didapatkan. Penghargaan sekolah terhadap siswa berprestasi beranekaragam, salah satunya: Pemberian Peringkat dan Simbol, pemberian piagam penghargaan, hadiah berupa kegiatan, hadiah berupa benda, memberikan nilai, ucapan selamat, pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi serta pemberian keringanan SPP.

c) Beasiswa

Merupakan bantuan biaya sehingga seorang pelajar bisa mengikuti kegiatan belajar dengan biaya yang lebih ringan. Karena bersifat bantuan, besaran beasiswa yang diberikan ke penerima berbeda-beda, dapat berupa beasiswa penuh (*full scholarship*), beasiswa sebagian (*partial scholarship*) atau bantuan fasilitas tertentu yang menunjang pembelajaran.<sup>54</sup> Dengan pemberian beasiswa tersebut di harapkan dapat membantu meringankan beban orang tua.

d) Gaji/honor

Kesejahteraan bagi guru dan karyawan adalah terpenuhinya kebutuhan bulanan mereka dengan penerimaan gaji/honor yang

---

<sup>54</sup> Rohmat Taufiq. *Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Beasiswa Menggunakan Metode Saw Pada Smp Yuppentek 1 Legok*. (Jurnal Teknik 6.2, 2017), h. 34-35

memadai, sesuai dengan Keputusan Gubernur Provinsi Lampung tentang Penetapan Upah Minimum Kota Metro tahun 2021 sebesar Rp. 2.433.381,-

Banyak lembaga pendidikan swasta yang kesulitan memenuhi standar upah minimal daerah tersebut.

Menurut Noble, McGrath, Roffey & Rowling ada tujuh cara dalam menuju kesejahteraan siswa, yaitu membangun komunitas sekolah yang saling mendukung, menghargai dan terbuka, mengembangkan nilai-nilai prososial, menyediakan lingkungan belajar yang aman, meningkatkan pembelajaran sosial-emosional, menggunakan pendekatan berbasis kekuatan, menumbuhkan rasa kebermaknaan dan tujuan dan mendorong siswa untuk bergaya hidup sehat.<sup>55</sup> Tujuh cara menuju siswa sejahtera dapat diwujudkan melalui salah satu subbidang yang berfungsi sebagai pembinaan siswa, yaitu lembaga bimbingan dan atau melibatkan guru konseling di sekolah.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa kesejahteraan yang sangat diharapkan oleh peserta didik antara lain: beasiswa, penghargaan atas prestasi akademik, penghargaan prestasi non akademik dan untuk guru karyawan terpenuhinya kebutuhan bulanan mereka dengan pemberian gaji/honor yang memadai. Karena itu indikator peningkatan layanan kesejahteraan bagi SMK Muhammadiyah di Kota Metro:

---

<sup>55</sup> *Ibid.*h.55

- a. Meningkatnya jumlah peserta didik yang mendapatkan beasiswa.
- b. Gaji/honor guru dan karyawan sudah memenuhi standar upah minimal daerah.
- c. Nilai keikhlasan guru dan karyawan dalam melaksanakan tugas.

### C. Kapasitas Mutu Layanan

#### 1. Pengertian Kapasitas Layanan

Pengertian kapasitas adalah sebagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan (Institusi) yang siap untuk digunakan dan dapat menggambarkan potensi keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan pada masa mendatang.<sup>56</sup> Nunuk Indarti. mendefinisikan kapasitas sebagai kemampuan dari suatu organisasi atau perusahaan untuk menciptakan nilai dimana kemampuan tersebut didapatkan dari berbagai jenis sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.<sup>57</sup>

Definisi kapasitas menurut Hilton, Maher dan Selto dalam Rozarie adalah kapasitas merupakan ukuran dari kemampuan proses produksi dalam mengubah sumber daya yang dimiliki menjadi suatu produk atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen.<sup>58</sup> Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kapasitas merupakan sumber daya yang dimiliki oleh

---

<sup>56</sup> Dewi Hanggraeni, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Universitas Indonesia Publishing, 2012), h.56

<sup>57</sup> Nunuk Indarti. "Pemberdayaan Industri Mebel di Kota Pasuruan dalam Perspektif Capacity Building Melalui Unsur Penguatan Modal dan Pelatihan SDM." National On Conference On Economic Education. Pasuruan. 2016.h.64

<sup>58</sup> Rozarie, CV RA De, and Jawa Timur–Negara Kesatuan Republik Indonesia. "Manajemen Sumber Daya Manusia." (2017).h.53

perusahaan yang digunakan untuk menciptakan suatu nilai tambah didalam kegiatan prosesnya untuk menghasilkan produk atau jasa.

## 2. Peningkatan Kapasitas Sekolah

Setiap sekolah mempunyai kapasitas yang berbeda-beda satu dan lainnya. Dalam Ara Hidayat dan Imam Machali disebutkan bahwa kapasitas merupakan seperangkat kemampuan yang dimiliki oleh seseorang, organisasi, lembaga maupun masyarakat agar dapat berfungsi, mampu memecahkan permasalahan serta dapat mencapai tujuan baik secara bersama-sama maupun secara perseorangan.<sup>59</sup> Sejalan dengan pengertian ini, Ningrum Fauziah Yusuf dan Sawitri Budi Utami menjelaskan bahwa kapasitas merupakan kemampuan, keterampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya, dan kondisi-kondisi yang memungkinkan setiap individu, organisasi, jaringan kerja/sektor, dan sistem yang lebih luas untuk melaksanakan fungsi-fungsi mereka dan mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dari waktu ke waktu.<sup>60</sup> Senada dengan pendapat ini, kapasitas organisasi diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya.<sup>61</sup> Hal ini selaras dengan yang dijelaskan Yusuf dan Utami yang menjelaskan bahwa kapasitas berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh organisasi untuk menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien.

---

<sup>59</sup> Ara Hidayat and Imam Machali, *'Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, Dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah Dan Madrasah'* (Kaukaba, 2012).h.121

<sup>60</sup> Ningrum Fauziah Yusuf and Sawitri Budi Utami, *'Kapasitas Organisasi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Di Indonesia Organizational Capacity In Improving The Quality Of Education Madrasah In Indonesia'*, *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 1.1 (2018), h.1–5.

<sup>61</sup> Dewi Sandy Trang, *'Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan'*, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1.3 (2013).h.37

Kapasitas sekolah dapat dimaknai sebagai suatu proses yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kemampuan sebuah organisasi dan anggota organisasi sekolah untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik.<sup>62</sup> Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh nu'Man bahwa *organizational capacity building is a strategic methodology or process that serves to enhance organizations and their staff members to perform or carry out their duties better*. Kapasitas organisasi<sup>63</sup> mengacu pada potensi sistem kesejahteraan anak yang produktif dan efektif. Pengembangan kapasitas adalah proses mengembangkan kekuatan dan keberlanjutan organisasi. Lebih dari sekadar penting, ini penting untuk kesehatan dan umur panjang lembaga non-profit Anda. Pengembangan kapasitas memungkinkan sebuah organisasi untuk fokus pada misi - tidak hanya pada kelangsungan hidup organisasi. Menurut definisi, peningkatan kapasitas adalah peningkatan terukur dalam kemampuan organisasi agar dapat mencapai visi dan misinya melalui perpaduan antara tersedianya manajemen yang baik, tingkat tata kelola yang kuat, dan dedikasi guna menilai dan mencapai hasil. Pengembangan kapasitas merupakan sebuah upaya khusus untuk memperkuat:

- 1) Infrastruktur organisasi
- 2) Manajemen dan tata kelola
- 3) Kapasitas sumber daya manusia

---

<sup>62</sup> .Ibid. h.72

<sup>63</sup> Jeanette Nu'Man and others, 'A Framework for Building Organizational Capacity Integrating Planning, Monitoring, and Evaluation', *Journal of Public Health Management and Practice*, 13 (2007), h.24.

Selanjutnya, Milen dalam Fica Kusmiati menjelaskan bahwa *capacity building* merupakan sebuah tugas khusus yang berkaitan dengan seluruh factor yang terdapat dalam organisasi dalam kurun waktu tertentu.<sup>64</sup>

Memahami pentingnya setiap organisasi memiliki kapasitas, maka secara keseluruhan kapasitas organisasi tersebut berpengaruh terhadap proses output. Selain itu dengan memahami kapasitas organisasi juga dapat membantu organisasi agar dapat mengalokasikan sumber daya untuk mencapai target yang lebih baik. Definisi yang lebih komprehensif tentang kapasitas sekolah dijelaskan oleh Beaver dan Weinbaum yang mengemukakan bahwa kapasitas organisasi mencakup keseluruhan komponen yang terdapat di sekolah.<sup>65</sup> Jadi dapat didefinisikan kapasitas organisasi sebagai sekumpulan kompetensi yang dibutuhkan oleh sekolah untuk membuat suatu peningkatan yang lebih berarti.

Kapasitas sekolah mencakup pengetahuan, keterampilan, dan disposisi masing-masing guru. Semua staf pengajar harus kompeten secara profesional dalam kurikulum, pedagogi, penilaian, dan manajemen kelas, dan mereka harus mempertahankan harapan yang tinggi untuk pembelajaran siswa. Pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan disposisi masing-masing guru terhadap prestasi siswa diakui dalam literatur tentang pendidikan guru, lisensi guru, dan pengembangan profesional. Kompetensi guru individu harus terorganisir. Aspek kapasitas ini menekankan pentingnya pendidikan sumber

---

<sup>64</sup> Fica Kusmiati, '*Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang*' (Universitas Negeri Semarang, 2016).h.57

<sup>65</sup> Jessica K Beaver and Elliot H Weinbaum, '*Measuring School Capacity, Maximizing School Improvement*', 2012.h.53

daya manusia di sekolah, yang disebut juga dengan komunitas profesional di seluruh sekolah. Komunitas profesional sekolah yang kuat dicirikan dengan adanya tujuan bersama untuk pembelajaran siswa dan tanggung jawab kolektif untuk mencapainya; kolaborasi yang bermakna di antara seluruh anggota sekolah; penyelidikan mendalam tentang asumsi, bukti, dan solusi alternatif untuk masalah; dan peluang bagi para guru untuk memberikan pengaruh atas pekerjaan mereka.<sup>66</sup>

Horton menyatakan bahwa kapasitas organisasi dapat dikelompokkan menjadi dua komponen besar, yaitu komponen sumber daya dan komponen manajemen. Horton, menjelaskan bahwa kapasitas organisasi mencakup 5 (lima) aspek, yaitu:<sup>67</sup>

- 1) *staff members / personnel* (sumber daya manusia),
- 2) *infrastructure, technology, and financial resources* (infrastruktur, teknologi, dan sumber daya keuangan),
- 3) *strategic leadership* (kepemimpinan strategis),
- 4) *program and process management* (program dan manajemen proses), dan
- 5) *networking and linkages* (jejaring kerjasama dan hubungan dengan pihak lain).

Merujuk pada pemaparan di atas, dapat dimaknai bahwa kapasitas manajemen sekolah merupakan segenap kemampuan yang dimiliki oleh sekolah baik berupa pengetahuan, kompetensi dan keterampilan yang terdapat

---

<sup>66</sup> Stephen Dinham, Frank Crowther, M Bruce King, and others, 'The Capacity to Build Organizational Capacity in Schools', *Journal of Educational Administration*, 2011.h.111

<sup>67</sup> Myles Horton, *The Myles Horton Reader: Education for Social Change* (Univ. of Tennessee Press, 2003).h.89

pada seluruh sumber daya sekolah, berupa sumber daya manusia, uang dan fasilitas sekolah. Kapasitas yang dimiliki sekolah dapat merupakan salah satu hal yang penting untuk dikembangkan guna meningkatkan kinerja sekolah. Peningkatan terhadap kapasitas sekolah dapat diartikan juga sebagai bentuk kegiatan pengembangan terhadap sekolah secara keseluruhan.

Kapasitas sekolah merupakan suatu kesanggupan yang dibutuhkan oleh sekolah untuk melaksanakan fungsi-fungsinya sebagaimana mestinya perlu untuk dikembangkan. Dalam rangka menghadapi organisasi dan tuntutan yang terus berkembang, maka pengembangan kapasitas manajemen sekolah juga menjadi suatu kewajiban yang perlu dilakukan oleh setiap sekolah. Dalam new paradigma, pengembangan kapasitas tidak hanya berkaitan dengan pengembangan SDM yang dibarukan dengan kekuatan yang dimiliki oleh lembaga, akan tetapi, pengembangan kapasitas berarti melakukan pengembangan pada setiap tingkatan organisasi yang satu dan lainnya saling berkaitan, yaitu kapasitas individu, lembaga, dan sosial.

Pengembangan kapasitas dapat didefinisikan secara langsung sebagai proses untuk memperkuat manajemen dan tata kelola organisasi sehingga dapat secara efektif mencapai tujuannya dan memenuhi misinya. *Grantmakers for Effective Organisations* (GEO) mengembangkan definisi efektivitas yang diadopsi oleh penerima hibah dan federal, negara bagian, atau pemerintah lokal sebagai definisi kapasitas. Pengembangan kapasitas adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi misinya melalui perpaduan manajemen yang baik dan dedikasi terus-menerus untuk mencapai hasil.

Peningkatan kapasitas adalah intervensi yang memperkuat kemampuan organisasi untuk memenuhi misi dengan mempromosikan manajemen yang baik, tata kelola yang kuat, dan dedikasi yang gigih untuk mencapai hasil.

Pengembangan kapasitas memiliki peran penting dalam setiap organisasi karena dalam pengembangan kapasitas tersebut terdapat sebuah proses peningkatan yang dilakukan secara berkelanjutan. Pengembangan kapasitas sekolah tidak hanya terjadi satu kali. Proses pengembangan kapasitas sekolah tersebut merupakan suatu proses internal yang hanya bisa difungsikan dan dipercepat dengan bantuan dari lingkungan eksternal.<sup>68</sup> Sebagai mana QS. Ar- Ra'du, ayat 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

Artinya:

“*Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan (nasib) sesuatu kaum kecuali setelah mereka itu sendiri (mau berusaha) merubah apa yang ada pada diri mereka sendiri*”.<sup>69</sup>

Menurut Crisp, B. R. yang menyatakan bahwa *capacity building typically involves the provision of financial and/or other resources to organizations from external sources*.<sup>70</sup> Sementara itu, Bain, Walker, & Chan

<sup>68</sup> Anneli Milen, 'Capacity Building: Meningkatkan Kinerja Sektor Publik', (Yogyakarta: Pembaruan, 2006).h.33

<sup>69</sup> Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan terjemahannya*. (Bandung: Diponegoro.2018).h.250

<sup>70</sup> Beth R Crisp, Hal Swerissen, and Stephen J Duckett, 'Four Approaches to Capacity Building in Health: Consequences for Measurement and Accountability', *Health Promotion International*, 15.2 (2000), 99–107.

menjelaskan bahwa pengembangan kapasitas sekolah merupakan sebuah proses yang dilakukan secara sengaja untuk memobilisasi sumber daya yang ada di sekolah dalam rangka melakukan peningkatan.<sup>71</sup>

Dari pendapat para ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa konsep pengembangan atau peningkatan kapasitas pada tiga tingkat yang berbeda. Pertama adalah level dasar. Tingkat ini berisi arahan strategis dasar, kapasitas manajemen, dukungan keuangan, pelaksanaan program, infrastruktur, dan hubungan yang dibutuhkan semua organisasi agar dapat berfungsi secara efektif dalam pengaturan komunitas dan membuat kemajuan menuju misi mereka. Kapasitas dan infrastruktur dasar di tingkat dasar diperlukan untuk kelangsungan hidup, tetapi tidak cukup untuk menciptakan dampak sosial. Kedua adalah tingkat menengah. Di sinilah kapasitas adaptif berperan. Semua organisasi harus tetap fleksibel dan terbuka untuk penemuan, inovasi, dan pembelajaran. Mereka perlu mengadopsi praktik – praktik terbaik yang muncul yang mengarah pada dampak tinggi dan menumbuhkan budaya inovasi dan kemampuan beradaptasi terhadap keadaan yang berubah.

Terakhir, menekankan pentingnya membangun kapasitas di tingkat atas. Kami tahu bahwa organisasi berbasis komunitas berusaha untuk mengatasi masalah sosial yang kompleks, berubah, dan mengakar. Hal ini mengharuskan organisasi berpartisipasi dalam jaringan pemangku kepentingan yang berfokus pada perubahan sistem tingkat tinggi. Oleh karena

---

<sup>71</sup> Stephen Dinham, Frank Crowther, Alan Bain, and others, *'Self-organisation and Capacity Building: Sustaining the Change'*, Journal of Educational Administration,(2011).h.76

itu, organisasi perlu membangun kapasitas kolaboratif untuk terlibat secara efektif dengan mitra perubahan sosial lainnya untuk membangun upaya kolektif yang benar-benar dapat membuat perbedaan.

Harris dan Lambert memberikan pengertian kapasitas dalam konsep sederhana dimana pengembangan kapasitas diartikan sebagai penyediaan kesempatan bagi individu untuk bekerjasama dalam cara yang baru. Ia menjelaskan bahwa pada dasarnya, pengembangan kapasitas memiliki esensi untuk membangun sebuah komunitas sehingga dapat berkinerja secara optimal.<sup>72</sup> Sekolah yang mengalami kegagalan dalam mencapai suatu kinerja yang tinggi dan dalam mencapai mutu sekolah yang baik dapat disebabkan karena belum memiliki komunitas profesional, wacana, dan kepercayaan. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa dalam meningkatkan mutu dan kinerja sekolah, kerjasama dan kolaborasi serta komitmen yang tinggi merupakan faktor yang turut berperan penting.

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Hopkins dan Harris dalam Harris dan Lambert, yang mengatakan bahwa pengembangan kapasitas sekolah adalah sebuah kekuatan yang dimiliki oleh sekolah untuk melakukan pengembangan diri dengan berinvestasi pada tingkat kondisi sekolah dan kelas yang mengedepankan pengembangan dan perubahan.<sup>73</sup> Singkatnya, literatur terbaru secara konsisten menyatakan bahwa peningkatan kapasitas sekolah melalui pemberdayaan guru dalam hubungannya dengan peningkatan

---

<sup>72</sup> Alma Harris and Linda Lambert, *Building Leadership Capacity for School Improvement* (McGraw-Hill Education (UK), 2003).h.59

<sup>73</sup> David Hopkins and David Jackson, 'Building the Capacity for Leading and Learning', *Effective Leadership for School Improvement*, 2003.h.84–104.

kapasitas sekolah sangat penting untuk peningkatan kualitas. *Capacity Building* memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Merupakan sebuah proses yang dilakukan secara berkelanjutan.
- 2) Memiliki esensi sebagai sebuah proses internal.
- 3) Dibangun berdasarkan potensi yang dimiliki.
- 4) Mempunyai nilai intrinsik tersendiri.
- 5) Mengurus masalah perubahan.
- 6) Menerapkan pendekatan terintegrasi dan holistik.<sup>74</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengembangan kapasitas sekolah merupakan suatu proses dan upaya yang sistematis, komprehensif dan strategis yang diterapkan pada tiga level, yaitu individu, kelompok dan instansi atau organisasi, dengan tujuan untuk melakukan peningkatan dalam hal kemampuan sekolah agar mampu mengelola sekolah secara optimal sehingga visi dan misi sekolah dapat tercapai. Pengembangan tersebut dapat dilakukan dengan adanya bantuan dari pihak internal maupun eksternal sekolah yang terjadi setiap waktu, dan berlangsung terus menerus serta bertujuan agar terjaminnya aspek kontinuitas dalam pengembangan sekolah.

### **3. Kapasitas Mutu Layanan**

Agar pengembangan kapasitas suatu organisasi dapat lebih bermakna bagi yang bersangkutan, maka kegiatan pengembangan kapasitas tersebut harus disesuaikan dengan tingkat kapasitas yang dimiliki oleh suatu

---

<sup>74</sup> Rida Gandara, '*Capacity Building Dosen Pada Jurusan Di Perguruan Tinggi Badan Hukum Milik Negara*', (Bandung: Fakultas Ilmu Pendidikan UPI, 2008).h.87

organisasi. Pengembangan fasilitas diimplementasikan pada tiga tingkatan, yaitu tingkatan individu, tingkatan institusi atau tingkatan kelembagaan, dan tingkatan sosial masyarakat.

Hopkins & Jackson mengatakan bahwa terdapat tiga komponen dalam pengembangan kapasitas sekolah, yaitu:

- 1) Komponen pengetahuan dan keterampilan dari setiap individu yang ada di sekolah
- 2) Komunitas belajar profesional, dalam hal ini, adanya kerjasama dari seluruh staf untuk mencapai tujuan yang ada di sekolah dengan melibatkan diri dalam berbagai kegiatan di sekolah.
- 3) Koherensi program, hal ini bermakna pada sejauh mana program yang ada di sekolah dikoordinasikan.<sup>75</sup>

Kapasitas organisasi terdiri dari beberapa aspek sebagai berikut yaitu:

- 1) *Strategic Leadership* (Kepemimpinan Stratejik),
- 2) *Organizational Structure* (Struktur Organisasi)
- 3) *Human Resources* (Sumber Daya Manusia)
- 4) *Finance* (Keuangan)
- 5) *Program/Services* (Program/Jasa)
- 6) *Infrastructure* (Infrastruktur)
- 7) *Process Management* (Manajemen Proses)
- 8) *Inter-organizational linkages* (Hubungan antar Organisasi)<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Hopkins and Jackson.*Op.cit.* h.23

<sup>76</sup> Charles Lusthaus, *Organizational Assessment: A Framework for Improving Performance* (IDRC, 2002).h. 29.

Dari uraian di atas, setiap aspek tersebut memiliki komponen masing-masing yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.2**  
**Komponen-Komponen Kapasitas Pada Penelitian Lembaga**

<i>Strategic leadership</i>	<i>Leadership, strategic planning, governance, structure, niche management</i>
<i>Human resources</i>	<i>Research, teaching, managerial staff, technical/support staff</i>
<i>Other core resources</i>	<i>Infrastructure, technology, finance</i>
<i>Program management</i>	<i>Planning, implementing, monitoring</i>
<i>Process management</i>	<i>Problem solving, decision making, communications, monitoring and evaluation</i>
<i>Inter-institutional linkages</i>	<i>Networks, partnerships, external communications</i>

Sumber : Lusthaus, Anderson, dan Murphy

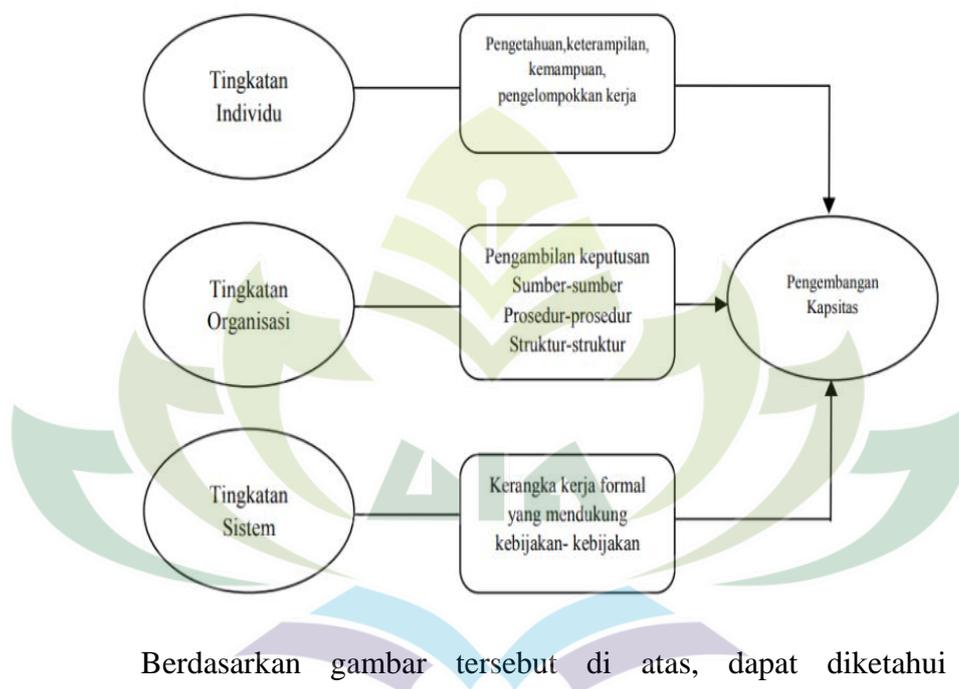
Pendekatan Alma Harris, Andy Hargreaves, and Dean Fink untuk pengembangan kapasitas sekolah melalui fokus pada modal sosial, modal intelektual dan strategi "leverage" kepemimpinan.<sup>77</sup> Fullan persepsi keberhasilan pembangunan kapasitas lebih dominan sebagai fungsi sistemik dan pengelompokan daripada fungsi tingkat sekolah.<sup>78</sup> Gagasan Hargreaves dan Fink bahwa gaya hidup global dan konservasi ekologi di satu sisi, dan kepemimpinan dan pengembangan berbasis sekolah di sisi lain, tidak dapat dipisahkan jika kapasitas sekolah ingin dibangun dan dipertahankan dalam

<sup>77</sup> Alma Harris, Andy Hargreaves, and Dean Fink, 'Distributed Leadership: Democracy or Delivery?', (*Journal of Educational Administration*, 2008). h.123.

<sup>78</sup> Michael Fullan, *Leadership & Sustainability: System Thinkers in Action* (Corwin Press, 2005).h.131

menghadapi mengubah orang, mengubah keadaan, dan mengubah tujuan.<sup>79</sup> Sejalan dengan pendapat tersebut, Soeprapto menghimpun beberapa pendapat ahli dan menyimpulkan bahwa tingkatan-tingkatan pengembangan kapasitas dapat dilihat pada gambar berikut ini.<sup>80</sup>

**Gambar 1**  
**Tingkat *Capacity Building***



Berdasarkan gambar tersebut di atas, dapat diketahui bahwa pengembangan kapasitas sekolah harus dilaksanakan secara efektif dan berkesinambungan pada 3 (tiga) tingkatan:

- 1) Tingkatan individual, contohnya keterampilan-keterampilan individu dan persyaratan, pengetahuan, tingkah laku, pengelompokan pekerjaan dan motivasi-motivasi dari pekerjaan orang-orang di dalam organisasi.

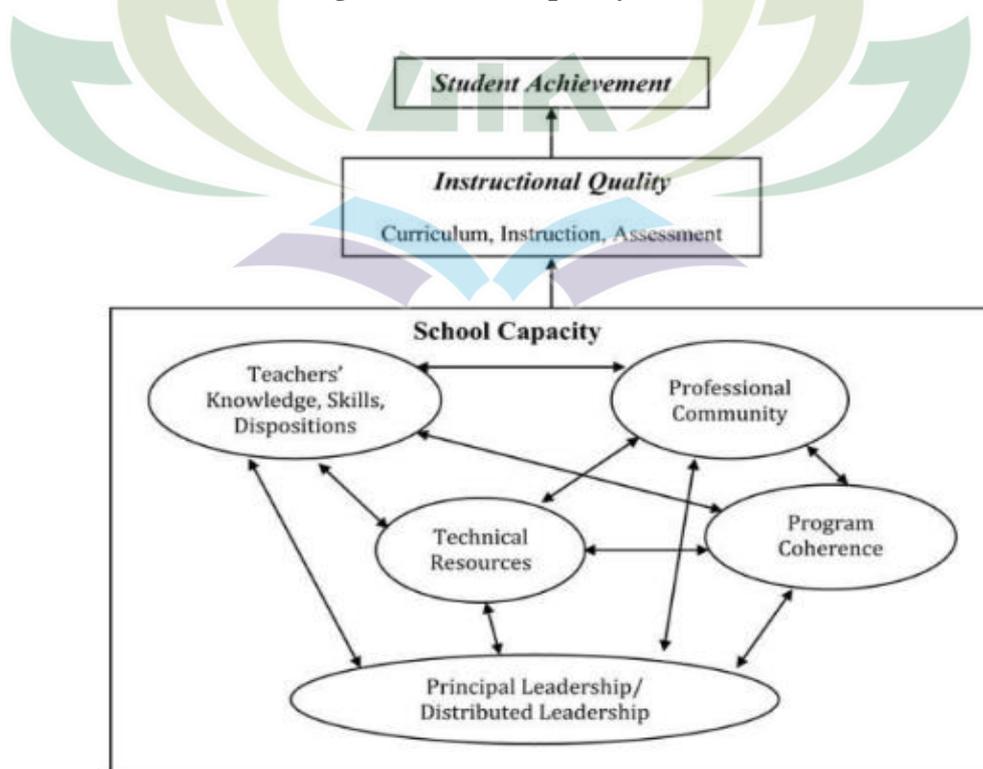
<sup>79</sup> Husaidi Hamzah, 'Relationship between a Cluster School Principal's Leadership Practice and Curriculum Management Ability', *Educational Leader (Pemimpin Pendidikan)*, 3 (2015).h.62–87.

<sup>80</sup> Riyadi Soeprapto, 'Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik FIA Universitas Brawijaya*, Nomor, 4 (2003), 2003.h.21

- 2) Tingkatan institusional atau keseluruhan satuan, contoh struktur organisasi, proses pengambilan keputusan di dalam organisasi, prosedur dan mekanisme pekerjaan, pengaturan sarana dan prasarana, hubungan dan jaringan organisasi.
- 3) Tingkatan sistem, seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan, kebijakan-kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian objektivitas kebijakan tertentu.

Selanjutnya, King, M. B., & Bouchard, K. mengemukakan bahwa kapasitas sekolah berhubungan dengan mutu instruksional dan prestasi siswa. Gambaran hubungan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:<sup>81</sup>

**Gambar 2**  
**Organizational Capacity in school**



<sup>81</sup> Lusthaus. *Op.cit.* h.32

*Capacity building* sebagaimana yang dijelaskan oleh Brown merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan individu, kemampuan organisasi, kemampuan sistem agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kapasitas adalah kekuatan / kemampuan suatu sistem, dan organisasi, seseorang, untuk melakukan dan menghasilkan dengan baik. Masalah kapasitas kemudian dapat diatasi pada tiga tingkatan. Tingkat-tingkat ini berkaitan dengan penerapan kapasitas mereka dalam masyarakat dan telah diidentifikasi sebagai berikut.<sup>82</sup>

1) Tingkat sistem / masyarakat yang lebih luas.

Tingkat tertinggi di mana inisiatif kapasitas dapat dilakukan adalah sistem atau tingkat lingkungan pendukung.

2) Tingkat entitas / organisasi.

Entitas dapat berupa organisasi formal seperti pemerintah atau salah satu departemen atau agensinya, operasi sektor swasta, atau organisasi informal seperti organisasi berbasis komunitas atau sukarelawan. Pada tingkat ini, metodologi yang berhasil memeriksa semua dimensi kapasitas, termasuk interaksinya dalam sistem, entitas lain, pemangku kepentingan, dan klien.

---

<sup>82</sup> Smaeil Daviran, 'Measuring Capacity of Institutionalization of Local Communities of Informal Settlement (Case Study: Zanjan City)', (*Geographical Planning of Space*, 10.35, 2020).h.281–98.

Dimensi kapasitas di tingkat entitas harus mencakup bidang-bidang seperti misi dan strategi, budaya dan kompetensi, proses, sumber daya (sumber daya manusia, keuangan dan informasi), dan infrastruktur.

3) Tingkat kelompok orang / individu.

Tingkat ini membahas kebutuhan individu untuk berfungsi secara efisien dan efektif dalam entitas dan dalam sistem yang lebih luas. Pengembangan Sumber Daya Manusia (HRD) adalah tentang menilai kebutuhan kapasitas dan mengatasi kesenjangan melalui langkah-langkah pendidikan dan pelatihan yang memadai. Penilaian dan pengembangan kapasitas pada tingkat ketiga ini dianggap paling kritis.

4) Dimensi kapasitas di tingkat individu akan mencakup rancangan program pendidikan dan pelatihan serta kursus untuk memenuhi kesenjangan yang teridentifikasi dalam basis keterampilan dan jumlah staf yang memenuhi syarat untuk mengoperasikan sistem.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa apabila dibawakan pada lingkungan sekolah, maka peningkatan kapasitas organisasi sekolah adalah sebuah proses yang dilakukan secara berkelanjutan dengan tujuan agar sekolah mampu mengupgrade kemampuan individu dan organisasinya untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan *stakeholder*.

Dari pendapat tersebut di atas, maka tujuan dilakukannya pengembangan kapasitas organisasi adalah melakukan peningkatan dalam tubuh dan kinerja yang ada pada suatu organisasi. Peningkatan kinerja organisasi tentu merupakan suatu proses kerja yang berkelanjutan. Oleh sebab

itu, Jacob Brix berpendapat bahwa kapasitas organisasi merupakan serangkaian proses berkelanjutan, yakni organisasi dapat melakukan peningkatan terhadap kemampuan agar dapat merumuskan serta mencapai tujuan.<sup>83</sup>

Dalam pengembangan kapasitas memiliki dimensi, fokus dan tipe kegiatan. Dimensi, fokus dan tipe kegiatan tersebut menurut Grindle dalam Jacob Brix adalah sebagai berikut:<sup>84</sup>

**Tabel 2.3**  
**Dimensi Pembangunan Kapasitas**

<i>Dimensions</i>	<i>Focus</i>	<i>Type of Activities</i>
<i>Human Resources</i> (pengembangan SDM)	<i>Supply of profesional and technical personel</i> (ketersediaan tenaga teknis dan profesional)	<i>Training, salaries, conditions of work, recruitment</i> (pelatihan, gaji, kondisi kerja dan rekrutmen)
<i>Organizational strengthening</i> (penguatan organisasi)	<i>Manajemen system to improve performance of specific tasks and functions; and microstructures</i> (sistem manajemen dalam mengembangkan performance tugas-tugas khusus dan fungsi; struktur mikro)	<i>Incentive system, utilization of personel, leadership, organizational culture, communications, managerial structures</i> (sistem insentif, pemanfaatan personil, kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi dan struktur)

<sup>83</sup> Jacob Brix, 'Innovation Capacity Building', *The Learning Organization*, 2019, [www.emeraldinsight.com/0969-6474.htm](http://www.emeraldinsight.com/0969-6474.htm). h.29

<sup>84</sup> *Ibid.* h. 31

<i>Dimensions</i>	<i>Focus</i>	<i>Type of Activities</i>
		manajerial)
<i>Institutional reform</i> (reformasi kelembagaan)	<i>Institutions and system, macrostructures</i> (lembaga dan sistem; struktur makro)	<i>Rules of the game foreconomic and politicaregimes, policy and legal change, constitutionareform</i> (aturan permainan untuk rezim politik dan perubahan kebijakan reformasi konstitusi)

Upaya peningkatan kapasitas sekolah terdiri dari tiga komponen inti, komponen tersebut berasal dari kapasitas organisasi sekolah. Komponen tersebut adalah: Pertama, pengetahuan dan keterampilan dari individu staf. Kedua, komunitas belajar profesional, di mana staf bekerja sama untuk menetapkan tujuan yang jelas untuk siswa belajar, menilai seberapa baik siswa melakukannya, mengembangkan rencana aksi untuk meningkatkan prestasi siswa, melalui keterlibatan dalam penyelidikan dan pemecahan masalah. Ketiga, adanya koherensi program. Maksudnya adalah sejauh mana program-program sekolah tersebut dapat dikoordinasikan dengan baik dan terfokus pada tujuan pembelajaran yang jelas serta berkelanjutan.<sup>85</sup>

---

<sup>85</sup> Mustiningsih, Maisyaroh, dan Nurul Ulfatin, 'Peran Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah Hubungannya Dengan Kesiapan Guru Menyongsong Revolusi Industri 4.0', *JMSP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)*, 4,2 (2020). h.101–112.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini difokuskan bahwa dalam peningkatan kapasitas mutu layanan sekolah ada 3 hal penting yang tidak bisa dipisahkan yaitu:

- 1) Kepemimpinan (*Leadership*)
- 2) Sumber Daya Manusia (*Human Resources*)
- 3) *Finance* (Biaya)

#### **D. Konsep Islam Tentang Layanan**

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di berikan di dunia pendidikan harus lebih terarah, maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.<sup>86</sup>

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat Al Qur'an :

---

<sup>86</sup> Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1.h.96

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا  
 الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّنْ  
 رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا  
 نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى  
 الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ  
 اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

**Artinya :**

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya. (Al-Ma'idah, ayat 2).<sup>87</sup>

Dalam sebuah hadis dikatakan bahwa:

الدَّالُّ عَلَى الْكَيْدِ كَغَا عِلْمٍ

**Artinya:**

“Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (Hr. Muslim)

Maksud hadist di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan

<sup>87</sup> Departemen Agama. Op.Cit.h.106

suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.<sup>88</sup>

## 2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.<sup>89</sup>

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syari'at Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Insyirah: 5-6 yaitu:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا      إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*Artinya:*

*Sesungguhnya di dalam kesulitan ada kemudahan dan sesungguhnya di dalam kesulitan ada kemudahan. ( Al-Insyirah: 5-6).<sup>90</sup>*

<sup>88</sup> Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al-Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibn Hazm, 2010). h.639

<sup>89</sup> Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011).h.89

<sup>90</sup> Departemen Agama RI, *Op.Cit.*, h.596

Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Malik Radhiyallaahu ‘Anhu, ia berkata: Rasulullah Shallallaahu ‘Alaihi Wasallam bersabda yang berbunyi:

يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَوَبَشِّرُوا وَلَا تُفَبِّرُوا

Artinya:

“Permudahlah dan jangan persulit, buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.(Muttafaq ‘Alaih).<sup>91</sup>

### 3. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia. Golongan pertama adalah mereka yang berbuat baik, bertaqwa dan mulia di sisi Allah. Golongan yang kedua adalah orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina di sisi Allah. Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadis yang berbunyi:

حَدَّثَنَا عَلِيُّ بْنُ حُجْرٍ قَالَ: أَخْبَدَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ جَعْفَرٍ قَالَ: حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ دِينَارٍ، عَنْ ابْنِ عُمَرَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ خَطَبَ النَّاسَ يَوْمَ غُحَجٍ مَلَّةً، فَقَالَ: يَا أَيُّهَا النَّاسُ، إِنَّ اللَّهَ قَدْ أَذْهَبَ عَنْكُمْ عُيْبَةَ الْجَاهِلِيَّةِ وَتَعَاظَمَعَا بِأَبَاعِئِهِمَا، فَإِنَّ النَّاسَ رَجُلَانِ نِيلٌ بَدُّ تَقِيٍّ كَدِّ يَمٍّ عَلَى اللَّهِ، وَقَفَا جُدُّ شَقِيٍّ هَيِّنٌ عَلَى اللَّهِ، وَالنَّاسُ بُنُو أَدَمَ، وَخَلَقَ اللَّهُ أَدَمَ مِنْ تُدَا بٍ" قَالَ اللَّهُ: {يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى

<sup>91</sup> Imam Ahmad, Shaheh, *Sanad Shahih Juz 1*, (Jakarta: Pustaka Azzam,2006) . h. 12

وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِدَ لِنَعْلَمَ دَفْعًا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ

خَبِيرٌ {الجذات: ١٣}

*Artinya:*

“*Sesungguhnya Rasulullah s.a.w berkhotbah pada hari kemenangan Mekah, Nabi bersabda: “wahai manusia!, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mengagungkan bapak mereka, maka manusia terbagi dua golongan: Golongan yang bagus, bertaqwa dan mulia di sisi Allah, dan golongan yang fajir celaka dan hina di sisi Allah. Dan manusia adalah anak turunan Adam yang diciptakan dari tanah”.*<sup>92</sup>

Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah

SWT dalam Al-Qur’an:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَىٰكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

*Artinya:*

*Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di sisi Allah adalah yang paling taqwa. Sungguh Allah maha mengetahui dan maha mengenal. (QS. Al-Hujuraat: 13)*<sup>93</sup>

Dari ayat di atas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.<sup>94</sup>

<sup>92</sup> , *Kitabul Tafsir*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004). h. 334

<sup>93</sup> Departem Agama. *Op.Cit.* h.517

<sup>94</sup> Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987). h. 124

#### 4. Prinsip Saling Mencintai (*Mahabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, di mana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an yang berbunyi:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُفُفُوا إِلَّا بِحَبْلِ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلِ مِنَ النَّاسِ وَبَاءُ وَبِعَصَبٍ مِّنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

Artinya:

mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar. yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas. (QS. Ali 'Imran:112)<sup>95</sup>

Dan juga dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA:

لَا يُؤْمِنُ حَسُّكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya:

Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri. (HR. Bukhori)

<sup>95</sup> Departemen Agama. *Op.Cit.* h.64

Inti hadis ini adalah “perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri sendiri”.<sup>96</sup>

#### 5. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*)

Sebagaimana sebuah hadis yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda:

مَنْ يُحْدِمِ الدَّافِقَ يُحْدِمِ الْخَيْدَ

Artinya:

“Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”.<sup>97</sup>

Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur’an dalam QS. Ali ‘Imron:159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS. Ali ‘Imron:159)<sup>98</sup>

<sup>96</sup> Muhammad Utsman, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Qur’an (Terj)*, (Jakarta: Pustaka Azzam,2006), h. 126

<sup>97</sup> Al Abbad Al Badr, *Edisi Indonesia Rifqon Ahlassunnah bi Ahlissunnah Menyikapi Fenomena Tahdzir dan Hajr*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004) , h. 67

<sup>98</sup> Departemen Agama. Op.Cit. h.71

Yang dimaksud dengan bersikap keras di sini adalah bertutur kata kasar.<sup>99</sup> Al-Hasan mengatakan, “berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam yang beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini”.<sup>100</sup>

#### 6. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur’an surat Al-Hujurat:10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

**Artinya:**

“orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.” (Qs. Al-Hujurat:10)<sup>101</sup>

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur’an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama Islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.<sup>102</sup>

Dalam sebuah hadis juga disebutkan:

<sup>99</sup> Ibnu Katsir, *Muassasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002).h.233

<sup>100</sup> *Ibid*.h.235

<sup>101</sup> Departemen Agama. Op.Cit. h.516

<sup>102</sup> Muhammad Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'I Atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: Mizan, 1996) .h.486

Artinya: “Seorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya. Ia tidak boleh menzalimi dan tidak boleh membiarkannya diganggu orang lain (bahkan ia wajib menolong dan membelanya)”.<sup>103</sup>

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

- 1) Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
- 2) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- 3) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadis memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami, Rasulullah mengatakan “saidul kaun khalimuhum” (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah,

---

<sup>103</sup> Endang Soetari, *Ilmu Hadits Kajian Diriwayah dan Diriyah*, (Bandung: Mimbar Pustaka, 2000).h.140

dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.

Adapun budaya kerja dalam Islam yang mengacu kepada sifat-sifat nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh:

- 1) Shiddiq
- 2) Istiqomah
- 3) Fathanah
- 4) Tabligh
- 5) Amanah (tanggung jawab).<sup>104</sup>

- 1) **Shiddiq** adalah sifat yang memiliki arti benar. Dalam surat Maryam ayat 41 menjelaskan bahwa kemuliaan Rosulullah SAW dengan sifat Shiddiq yaitu:

وَأَذْكُرْ فِي الْكِتَابِ إِبْرَاهِيمَ إِنَّهُ كَانَ صِدِّيقًا نَبِيًّا

Artinya: *Ceritakanlah kisah Ibrohim dalam Al-Qur'an ini, sesungguhnya ia adalah seseorang yang sangat membenarkan bagi seorang Nabi (Qs. Maryam:41)*<sup>105</sup>

Sifat shiddiq adalah sifat yang memiliki ciri-ciri mengatakan apa yang sebenarnya.

- 2) **Istiqomah** adalah sifat menjaga kesinambungan perbuatan yang baik sebagai ciri muslim yang taat. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Fushilat ayat 30 sebagai berikut:

---

<sup>104</sup> Didin Hafihuddin Dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), Cet.ke-1. h.71.

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا  
بِالْحِجَّةِ الَّتِي كُنْتُمْ تُوعَدُونَ

*Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang berkata, “Tuhan kami adalah Allah” kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat-malaikat akan turun kepada mereka (dengan berkata), “Janganlah kamu merasa takut dan janganlah kamu bersedih hati; dan bergembiralah kamu dengan (memperoleh) surga yang telah dijanjikan kepadamu.” (Qs. Fushilat : 30)<sup>106</sup>*

Selanjutnya dalam hadis Rosulullah SAW yang *artinya: Beriman kepada Allah SWT kemudian istiqomah dalam keimanan tersebut.*

- 3) **Fathonah** adalah sifat yang dimiliki Rosulullah SAW yang berarti cerdas. Kecerdasan yang dimaksud sebagaimana dipaparkan oleh Allah SWT dalam surat Al-Baqoroh ayat 269 sebagai berikut:

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

*Artinya: Allah menganugerahkan al hikmah (pemahaman tentang Al-Qur'an dan Assunnah) kepada siapa yang dikehendakiNya. Barang siapa yang dianugerahi al hikmah itu ia benar telah dianugerahi karunia yang banyak. Hanya orang-orang yang berakhlaklah (Ulul Albab) yang dapat mengambil pelajaran dari firman Allah SWT (Qs. Al-Baqoroh :269)*

- 4) **Tabligh** artinya menyampaikan wahyu Allah SWT baik itu perintah maupun larangan. Penjelasan sifat Tabligh ini disebut dalam firman Allah SWT surat Al-Ma'idah ayat 67 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ

يَعِصْمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

*Artinya: Hai Rosul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari tuhan-Mu. Dan jika kamu tidak mengerjakan, kamu tidak menyampaikan risalah-Nya. Allah SWT memelihara kamu dari gangguan manusia. Sesungguhnya Allah SWT tidak memberikan petunjuk pada orang-orang kafir. (Qs. Al-Ma'idah : 67)*

- 5) **Amanah** (tanggung jawab) merupakan sifat mulia dari Rosulullah SAW yang menjadi karakter dari para pemimpin/ kepala sekolah dalam mengimplementasikan kepemimpinannya. Amanah merupakan karakter individu yang dicirikan dengan sifat benar dan dapat dipercaya. Dalam Al Qur'an surat Al-Anfal ayat 27 Allah SWT berfirman sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rosul dan janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu sedangkan kamu mengetahui. (Qs. Al-Anfal:27)*

## E. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini secara sederhana akan dikemukakan beberapa penelitian yang relevan dan perbedaan objek penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Sehingga tidak terjadi plagiarism dan mempermudah menentukan fokus pada penelitian ini, sekaligus juga akan ditunjukkan beberapa perbedaan dan persamaan serta aspek yang diteliti antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian-penelitian terdahulu:

1. **Hajar Mat Jani** by title *“Intellectual capacity building in higher education: Quality assurance and management”*. This research focuses on: *Total quality management (TQM) is a philosophy and a system for continuously improving the services and products offered to customers*

*through ongoing refinements in response to continuous feedback. With regards to higher education, quality education needs to be emphasized in ensuring progressive intellectual capacity building. Both quality assurance and management are critical in ensuring that higher learning institutions provide better services to their primary customers. The continuous improvement and growth focus of TQM would offer more excitement and challenges to students and lecturers as compared to a “good enough” traditional learning environment. In this paper, elements of an education system that focus on total quality assurance and management are discussed. The most important element is to ensure that each staff within the educational system has adequate awareness on quality education. A clear mission and vision must be in place and a proper learning system must be adopted. This paper emphasizes on the mastery learning approach, which is in line with TQM. The learning process follows the Plan, Do, Check, and Act steps or the PDCA cycle. It contains the following steps: Plan, teach (Do), Check (formative evaluation), revised teaching (Act), and Test (summative evaluation). The two main objectives of using TQM in education, which are to improve learning and to improve cost effectiveness, are emphasized. The paper concludes with a framework that can be used as guidelines to total quality assurance and management in higher education. It is hoped that this framework is useful in building intellectual capacity in*

*higher education.*<sup>105</sup>

2. **Asrul Dasmala:** Dengan judul "Konsepsi Manajemen Peningkatan Mutu Dalam Pendidikan". Penelitian ini berfokus pada manajemen peningkatan mutu sekolah adalah suatu metode peningkatan mutu yang bertumpu pada sekolah itu sendiri, dan pemberdayaan semua komponen sekolah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi sekolah. Hasil Penelitian ini menunjukkan dua hal penting yaitu: Pertama berdasarkan rendahnya mutu SDM pada era otomomi daerah dan menyongsong era global, maka perlu bagi pemerintah untuk memperbaiki mutu pendidikan nasional. Dalam perbaikan mutu pendidikan tersebut manajemen mutu yang diadaptasi dari *Total Quality Management* yang ada pada industri modern, layak untuk diadaptasi dalam Manajemen Pendidikan. Pada prinsipnya manajemen mutu ini berbasis sekolah memberdayakan semua komponen sekolah, dan sekolah sebagai unit produksi yang melayani siswa, orang tua, pihak pemakai/penerima lulusan, dan guru/karyawan. Kedua adalah masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen peningkatan mutu adalah sikap mental para pengelola pendidikan, tidak adanya tindak lanjut dari evaluasi program, gaya kepemimpinan yang tidak mendukung, kurangnya rasa memiliki para pelaksana pendidikan. Dan belum membudayanya prinsip melakukan sesuatu secara benar dari awal kendala-kendala itu disebabkan oleh adanya kepemimpinan yang tidak berjiwa *entrepreneur* dan tidak tangguh, adanya

---

<sup>105</sup> Jani, Hajar Mat. "Intellectual Capacity Building In Higher Education: Quality Assurance And Management." *The 5th International Conference on New Trends in Information Science and Service Science*. Vol. 2. IEEE, 2011.

sentralistik manajemen pendidikan, dan rendahnya etos kerja para pengelola, kurangnya melibatkan semua pihak untuk berpartisipasi.<sup>106</sup>

3. **Djam'an Satori, Danny Meirawan, dan Aan Komariah** dengan judul penelitian “Model Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah (*School Capacity Building*) Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan”. Dengan fokus penelitian Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Kapasitas Individu, Organisasi, kepemimpinan dalam upaya meningkatkan mutu sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas manajemen sekolah dimulai dari peningkatan kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan profesional yang dilandasi pengembangan diri secara individual dan kelompok, dilakukan secara kontinu dan dengan penilaian kinerja yang valid. Alat untuk meningkatkan keberlanjutan bagi pengembangan kapasitas manajemen adalah kolegialitas dan prinsip pelaksanaannya adalah berkelanjutan melalui suatu *action plan* yang terukur. Model yang dikembangkan adalah 4CS untuk kepemimpinan bintang 5. 4CS (*Casing, Communicating, Competencies, Contribution, Sample*), bintang lima 2 dimensi (dimensi 1: *spirit-self dicipline, relationship-heart, purpose*; dimensi 2: *Constructivistic Leadership-Valuebased leadership-servant leadership; transformational leadership; visionary leadership*).<sup>107</sup>
4. **Yulista** dengan judul penelitian “Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang”. Dengan fokus penelitian

---

<sup>106</sup> Asrul Dasmala, "Konsepsi Manajemen Peningkatan Mutu Dalam Pendidikan." *Jurnal Statement: Media Informasi Sosial dan Pendidikan* 1.2 (2011): 77-88.

<sup>107</sup> Danny Meirawan, dan Aan Komariah. "Model Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah (*School Capacity Building*) Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan." (*Jurnal Administrasi Pendidikan* 17.1.2013).h.184

Kualitas Layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang. Hasil penelitian menunjukkan variabel ekspektasi siswa dalam kategori tinggi dan variabel persepsi siswa dalam kategori memuaskan. Hasil penelitian di peroleh informasi bahwa dari lima dimensi kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) semuanya memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya. Artinya layanan pendidikan yang diharapkan siswa belum dipenuhi oleh sekolah.<sup>108</sup>

5. **Isaac Nyarko Adu** by title *“Assessing the Impact of Capacity Building Initiatives on the Service Quality of Library Professionals in Selected Private Universities in Ghana”*. This research focuses on: Capacity Building, Training, Leadership, Teamwork, Support, Planning, Decision Making and Service Quality, with research results: *The need for capacity building among librarian in academic libraries cannot be over emphasized in today’s changing academic environment evident in the rate at which technologies are emerging coupled with the changing needs of patrons. The study revealed that capacity building improves the knowledge, skills and empowers information professionals in providing quality services to satisfy the information needs of faculty and students in the teaching, research and learning processes.*<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> Yulista, dan Kusumantoro. "Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang (Tahun Ajaran 2014/2015)." *Economic Education Analysis Journal* 4.1 (2015).h.227

<sup>109</sup> Adu, Isaac Nyarko, A. Appiah, and G. Yamson. "Assessing the Impact of Capacity Building Initiatives On The Service Quality of Library professionals in selected private universities in Ghana." *Journal of Resources Development and Management*, 17 (3) (2016): 69-82.

6. **Martutik at al** dengan judul penelitian “Peningkatan Kapasitas Manajemen Perpustakaan Untuk Mendukung Gerakan Literasi Sekolah.” Dengan fokus penelitian peningkatan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka sehingga dapat meningkatkan perpustakaan dalam upaya peningkatan kapasitas manajemen perpustakaan untuk mendukung gerakan literasi sekolah. Hasil penelitian ini menunjukkan peran dari manajemen perpustakaan dalam mendukung gerakan literasi sekolah dapat termanifestasi dalam beberapa kegiatan berikut: Pertama, manajemen layanan. Pada manajemen layanan terlihat bahwa seluruh perpustakaan dengan 60 responden menyatakan melakukan kegiatan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian. Ini adalah bukti kegiatan kongkrit perpustakaan dalam mendukung literasi sekolah dengan memberikan layanan penyediaan koleksi yang bisa dipinjam oleh siswa. Kedua, manajemen pengembangan koleksi terus menerus berupaya menambah koleksi buku sebagai upaya meningkatkan minat baca dan literasi sekolah. Ketiga, literasi sekolah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak sekolah yang bekerjasama dengan perpustakaan dalam merumuskan dan berupaya agar siswa senang membaca dengan gerakan literasi.<sup>110</sup>
7. **Dwi Sukaningtyas** dengan judul penelitian “Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah Sesuai Visi Dan Misi Untuk Meningkatkan Mutu Layanan”. Dengan fokus penelitian bagaimana pengembangan kapasitas manajemen sesuai visi dan misi dapat dilakukan sekolah untuk

---

<sup>110</sup> Martutik, at al. "Peningkatan Kapasitas Manajemen Perpustakaan Untuk Mendukung Gerakan Literasi Sekolah." (2019), h. 13-20.

meningkatkan mutu layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rancangan tahap pengembangan kapasitas manajemen sekolah sesuai visi dan misi direncanakan berdasar hasil analisis perpaduan deskripsi rasional kondisi empiris dengan asumsi-asumsi teoritis yang menjadi dasar pengembangan. Kekhasan memaknai visi dan misi menjadi dasarnya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tahapan pengembangan yang direncanakan dapat memperbaiki pemahaman terhadap program sekolah dan lebih mudah mengetahui pencapaian tujuan yang selaras dengan visi dan misi. Sekolah direkomendasikan untuk terus mengimplementasikan tahapan pengembangan ini dengan langkah awal memaknai visi dan misi, sehingga membermaksanakan program menjadi lebih manfaat bagi peningkatan mutu layanan.<sup>111</sup>

8. **Risa Saparina, Abdul Azis Wahab, dan Aceng Muhtaram Mirfani** judul penelitian “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah”. Dengan fokus penelitian Implementasi TQM dalam peningkatan layanan sekolah. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa Implementasi TQM dalam peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung pada umumnya terlaksana dengan baik. SD Muhammadiyah 7 Bandung terus berusaha semaksimal mungkin dalam upaya meningkatkan mutu dan bekerja berdasarkan mutu. Hal tersebut terbukti dengan adanya unsur-unsur TQM pendidikan yang sudah dijalankan di sekolah tersebut. SD Muhammadiyah 7 melakukan perbaikan

---

<sup>111</sup> Dwi Sukaningtyas, *Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah Sesuai Visi Dan Misi Untuk Meningkatkan Mutu Layanan: Studi pada SMA Nasima dan SMA Islam Sultan Agung 1 Semarang*. (Diss. Universitas Pendidikan Indonesia, 2018),h.323

terus menerus dengan mengadakan inovasi dan pengembangan dalam program pembelajaran tiap tahunnya. Terus berusaha memberikan dan meningkatkan mutu layanan terbaik, sehingga melebihi harapan dan keinginan *customer*. Dalam peningkatan layanan sekolah, SD Muhammadiyah mempunyai standar yang dirancang oleh sekolah, pengembangan standar pendidikan sesuai dengan peraturan pemerintah. Standar ini dibuat guna untuk memberikan kepuasan kepada *customer*, terutama *customer* utama yaitu peserta didik. Peningkatan mutu layanan sekolah dilakukan dengan sekolah mempunyai rencana pengembangan sekolah yang memuat visi, misi, tujuan, dan program strategi sekolah, adanya pembagian kerja yang jelas, peserta didik yang dilayani dengan baik mulai dari proses pembelajaran umum dan pembelajaran yang bersifat membentuk karakter siswa sesuai ajaran Islam seperti pembiasaan sholat dhuha dan membaca Al Qur'an atau hafalan sebelum pembelajaran dimulai, sholat dzuhur berjamaah dan kegiatan ekstrakurikuler. Peningkatan layanan sekolah didukung oleh lingkungan pembelajaran dan sarana prasarana yang ada di SD Muhammadiyah 7 Bandung sangat kondusif, adanya berbagai fasilitas yang menunjang kegiatan belajar mengajar peserta didik, pelayanan guru dan karyawan yang baik terhadap peserta didik, dan perubahan yang lebih baik dalam peningkatan budaya sekolah.<sup>112</sup>

---

<sup>112</sup> Risa Saparina, Abdul Azis Wahab, dan Aceng Muhtarom Mirfani. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 27.1 (2020): 97-115.

9. **Rizal Surahman, J. Wilade, dan Herlina** dengan judul penelitian “Peningkatan Inovasi Layanan Pendidikan Melalui Implementasi Manajemen Grid Di Sekolah Dasar”. Fokus penelitian ini adalah peningkatan layanan pendidikan melalui penerapan manajemen grid. Dengan hasil penelitian menunjukkan kepala sekolah yang baik adalah kepala sekolah yang dapat menjawab dan memenuhi kebutuhan orang yang dipimpin. Demikian halnya dengan inovasi layanan pendidikan yang menjadi ukuran keberhasilan penyelenggaraan lembaga pendidikan setingkat sekolah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen grid di Sekolah Dasar di Kabupaten Sigi belum menemukan bentuknya. Perlu upaya yang terintegrasi dan berkelanjutan untuk membangun kepemimpinan yang menganut *team style* dalam manajemen grid. Meskipun peningkatan inovasi layanan pendidikan berada pada kategori cukup, tetapi masih harus ditingkatkan menjadi kategori baik atau sangat baik, kepala sekolah harus meningkatkan gaya kepemimpinannya menjadi gaya manajemen tim, agar bisa meningkatkan suasana kerja menjadi kerja tim, meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan, komunikasi yang terbuka dan multi arah, serta meningkatkan kontribusi semua komponen di sekolah dalam layanan pendidikan.<sup>113</sup>

---

<sup>113</sup> Rizal Surahman, J. Wilade, dan Herlina. "Peningkatan Inovasi Layanan Pendidikan Melalui Implementasi Manajemen Grid Di Sekolah Dasar." *Educate: Jurnal Teknologi Pendidikan* 5.2 (2020), h.43-53.

**Tabel 2.4**  
**Orisinalitas Penelitian**

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas penelitian
1	<b>Hajar Mat Jani</b> Intellectual capacity building in higher education: Quality assurance and management, 2011	Memiliki kesamaan dalam Peningkatan Kapasitas Manajemen Mutu	Penelitian ini lebih menekankan pada Pengembangan Kapasitas SDM sehingga dapat menghasilkan mutu layanan yang baik di perguruan tinggi	Penelitian ini berfokus pada bagaimana Peningkatan SDM sehingga dapat menghasilkan mutu layanan dan dapat menjamin kualitas layanan yang di berikan kepada pelanggan.
2	<b>Asrul Dasmala:</b> Konsep Manajemen Peningkatan Mutu Dalam Pendidikan.2011	Memiliki kesamaan dalam manajemen peningkatan mutu sekolah	Penelitian ini lebih menekankan pada Konsep Manajemen Peningkatan Mutu	Fokus penelitian ini adalah manajemen peningkatan mutu sekolah adalah suatu metode peningkatan mutu yang bertumpu pada sekolah itu sendiri, dan pemberdayaan semua komponen sekolah untuk secara berkesinambungan.
3	<b>Djam'an Satori, Danny Meirawan, dan Aan Komariah:</b> Model Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah ( <i>School Capacity Building</i> ) Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan, 2013	Memiliki kesamaan dalam Kapasitas Manajemen Sekolah	Penelitian ini lebih kepada Meningkatkan Mutu Pendidikan	Fokus penelitian adalah Manajemen Sekolah dalam meningkatkan Kapasitas Individu, Organisasi, kepemimpinan dalam upaya meningkatkan mutu sekolah.

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas penelitian
4	<b>Yulista</b> : Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Muhammadiyah Batang, 2015	Memiliki kesamaan dalam meneliti Layanan Pendidikan	Penelitian ini lebih menekankan pada Kualitas Layanan Pendidikan	Penelitian ini berfokus pada kualitas Layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang
5	<b>Isaac Nyarko Adu</b> by title “Assessing the Impact of Capacity Building Initiatives on the Service Quality of Library Professionals in Selected Private Universities in Ghana”.2016	Have similarities in school management and Service Quality	This research is more about emphasizing increasing the service capacity of the library so that information can support the institution's teaching, learning and research objectives.	The focus of this research is: Capacity Building, Training, Leadership, Teamwork, Support, Planning, Decision Making and Service Quality
6	<b>Martutik at al:</b> Peningkatan Kapasitas Manajemen Perpustakaan Untuk Mendukung Gerakan Literasi Sekolah. 2019	Peningkatan Kapasitas Manajemen Layanan	Penelitian ini lebih menekankan pada Peningkatan Kapasitas Manajemen Perpustakaan	Fokus penelitian adalah Peningkatan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka sehingga dapat meningkatkan perpustakaan dalam upaya peningkatan kapasitas manajemen perpustakaan untuk mendukung gerakan literasi sekolah.
7	<b>Dwi Sukaningtyas:</b> Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah Sesuai Visi Dan Misi Untuk	Memiliki kesamaan dalam Kapasitas Manajemen Sekolah	Penelitian ini lebih menekankan pada Pengembangan Kapasitas	Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengembangan kapasitas manajemen sesuai visi dan misi

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas penelitian
	Meningkatkan Mutu Layanan, 2018		Manajemen Sekolah	dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan.
8	<b>Risa Saparina, Abdul Azis Wahab, dan Aceng Muhtaram Mirfani:</b> Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah. 2020	Memiliki kesamaan dalam Peningkatan Layanan Sekolah	Penelitian ini lebih menekankan pada Implementasi Total Quality Management (TQM)	Penelitian ini berfokus pada Implementasi TQM dalam peningkatan layanan sekolah
9	<b>Rizal Surahman, J. Wilade, dan Herlina:</b> Peningkatan Inovasi Layanan Pendidikan Melalui Implementasi Manajemen Grid Di Sekolah Dasar. 2020	Memiliki kesamaan dalam penelitian Layanan Pendidikan	Penelitian ini lebih menekankan pada Inovasi Layanan Pendidikan Melalui Implementasi Manajemen Grid	Fokus penelitian ini adalah peningkatan layanan pendidikan melalui penerapan manajemen grid.

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas tentang peningkatan kapasitas manajemen mutu layanan, hal tersebut selanjutnya perlu diteliti lebih dalam sehingga dapat menjadi acuan guna dijadikan referensi dan bahan rujukan guna membangun lembaga pendidikan (sekolah) lebih baik lagi. Kapasitas manajemen mutu layanan dalam penelitian ini juga sangat penting diteliti lebih mendalam karena mencakup beberapa layanan penting dalam menjalankan roda manajemen pengelolaan pendidikan (sekolah) yaitu: layanan informasi, layanan sarana

prasarana, layanan akademik, layanan bimbingan, layanan pengembangan bakat dan minat, dan layanan kesejahteraan. Keenam unsur mendasar tersebut perlu dikelola secara lebih baik dan ideal. Inilah letak perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya.

#### **F. Kerangka Pikir**

Melalui proses penyelenggaraan pendidikan, hal yang diharapkan dapat tercapai adalah terbentuknya individu-individu yang memiliki kualitas yang tinggi dan rasa tanggung jawab sehingga dapat melakukan perbaikan untuk pendidikan lebih baik. Memahami bahwa pendidikan merupakan suatu hal yang penting bagi setiap individu guna dapat menjalankan kehidupan dengan sebaik-baiknya, maka pendidikan harus diselenggarakan dengan seoptimal mungkin dengan berpedoman pada standar-standar yang telah ditetapkan sehingga layanan sekolah yang bermutu dapat tercapai sesuai dengan target yang diharapkan dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Maka dari itu, SMK Muhammadiyah di Kota Metro juga dituntut untuk melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan yang diberikannya kepada peserta didik. Namun, meskipun begitu, berbagai macam permasalahan terkait dengan mutu pendidikan khususnya pada beberapa satuan pendidikan di Indonesia seperti halnya pada SMK Muhammadiyah di Metro menjadi salah satu hal yang harus dibenahi. Oleh karenanya, pekerjaan terbesar yang harus dihadapi oleh para pengelola SMK Muhammadiyah di Kota Metro adalah mengupayakan mutu layanan SMK Muhammadiyah di Kota Metro tersebut yang baik yang mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya.

Kebanyakan yang terjadi adalah munculnya ketidakpuasan peserta didik terhadap layanan yang ada di sekolah. Sisi lainnya menunjukkan bahwa memberikan layanan prima di sekolah belum dimaknai dan belum diimplementasikan secara optimal seluruh warga sekolah dalam kehidupan sehari-hari di sekolah. Selain hal tersebut, terdapat beberapa keluhan dari siswa terkait dengan layanan yang ada di sekolah, misalnya dari segi fasilitas sekolah yang belum optimal, lingkungan sekolah yang belum kondusif, sikap dan tata cara staf akademik dalam melayani kebutuhan siswa dan lain sebagainya.

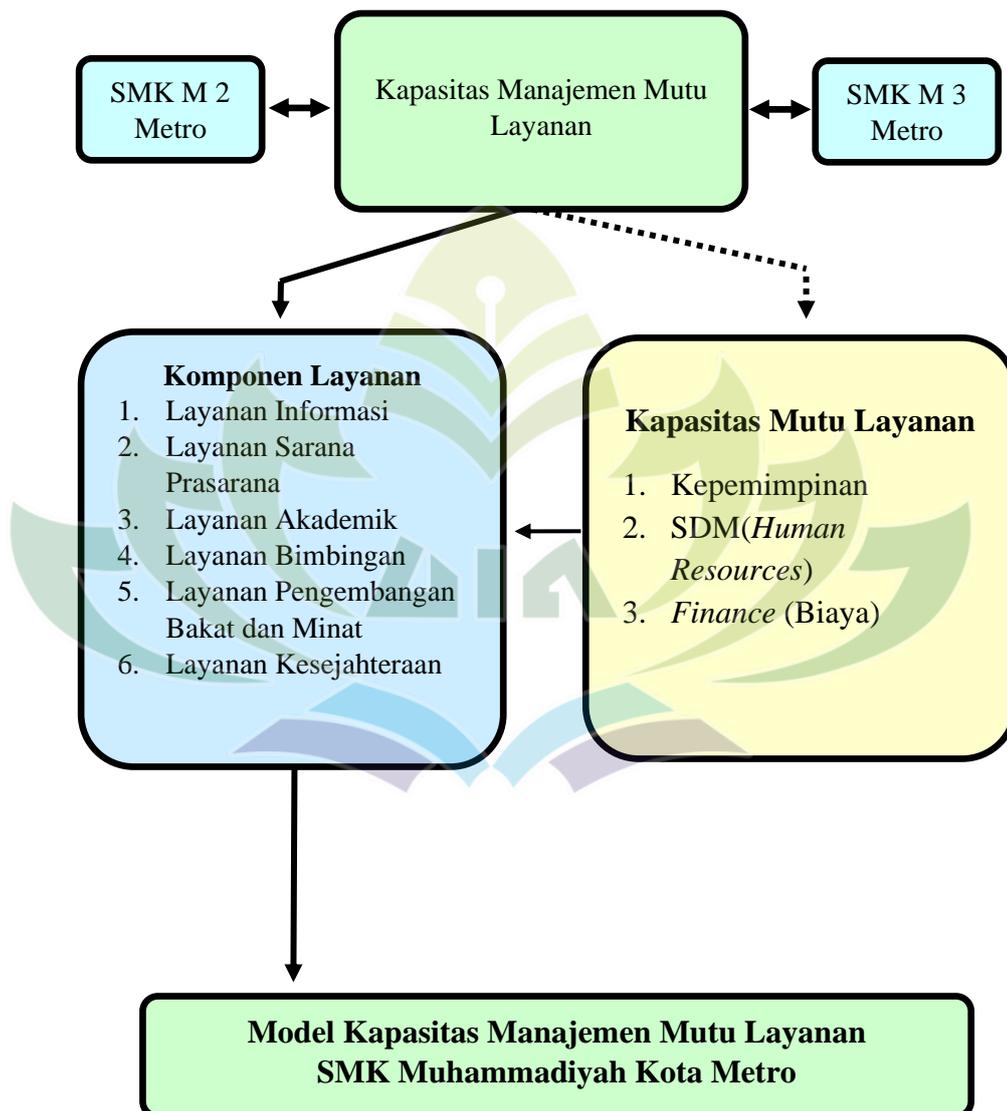
Seperti yang telah dijelaskan, bahwa kemampuan sekolah dalam memberikan layanan sekolah yang bermutu akan menggambarkan bahwa sekolah tersebut mampu memperhatikan aspek-aspek kebutuhan pelanggan dan standar sehingga dengan hal ini mampu menjadikan sekolah tersebut menjadi sekolah yang efektif dan memiliki mutu yang baik dan mutu bersaing.

Dalam proses manajemen sekolah yang berbasiskan pada keutamaan pemberian layanan sekolah atau mutu sekolah, maka agar mutu sekolah tersebut berjalan dengan baik dan optimal dibutuhkan kapasitas manajemen mutu sekolah, baik dari sisi Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya, khususnya dari sisi sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan pengetahuan serta profesional di bidangnya dalam mengelola mutu, untuk itu diperlukan peningkatan kapasitas manajemen mutu di sekolah tersebut.

Dalam hal peningkatan kapasitas manajemen mutu, maka upaya pemberian layanan bermutu perlu dilakukan secara bersama-sama sehingga mewujudkan sekolah dengan layanan terbaik bukan hanya menjadi tanggung

jawab sebagian orang di sekolah tersebut, tetapi menjadi tanggung jawab bersama seluruh warga sekolah SMK Muhammadiyah di Kota Metro. Kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan dengan gambar 3 di bawah ini:

**Gambar 3**  
Kerangka Pikir Penelitian



Dari kerangka pikir di atas dapat dijelaskan indikator masing-masing layanan sebagai berikut:

1. Layanan Informasi

Menurut Ahmad Suriyansyah bahwa layanan informasi itu mencakup:

- a. *Integrity*
- b. *Continuity*
- c. *Simplicity*
- d. *Coverage*
- e. *Constructiveness*
- f. *Adaptibility.*

2. Layanan Sarana Prasarana

Menurut Donni Juni Priansa dan Rismi Somad, layanan sarana prasarana mencakup:

- a. Ketersediaan
- b. *Visibilitas* (Keleluasaan Pandang)
- c. *Aksesibilitas* (Mudah Dicapai)
- d. Fleksibilitas (Keluwesan)
- e. Kenyamanan (Kebersihan)
- f. Keindahan

3. Layanan Akademik

Menurut Maryamah layanan akademik mencakup:

- a. Layanan pembelajaran
- b. Layanan kurikulum,

- c. Layanan bimbingan/konsultasi akademik,
- d. Layanan tugas akhir dan evaluasi,
- e. Layanan alat bantu pembelajaran

#### 4. Layanan Bimbingan

Menurut Munandir, layanan bimbingan mencakup:

- a. Bimbingan Belajar
- b. Bimbingan Karir
- c. Bimbingan Pembinaan Nilai-nilai Moral

#### 5. Layanan Pengembangan Bakat dan Minat

Menurut Munandir, layanan pengembangan bakat dan minat mencakup:

- a. Minat Literasi
- b. Bakat minat bidang olahraga dan seni

Sesuai dengan lembaga pendidikan yang berbasis keagamaan, maka ditambah dengan indikator minat membaca Al Qur'an.

#### 6. Layanan Kesejahteraan

Layanan kesejahteraan dengan indikator sebagai berikut:

- a. Beasiswa
- b. Kenyamanan/Suasana Humanis
- c. Pemberian penghargaan.
- d. Gaji/Honorarium

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini. *Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen*, (Jakarta: Citra Pustaka, 2013).
- Abbad, Al Al Badr. *Edisi Indonesia Rifqon Ahlassunnah bi Ahlissunnah Menyikapi Fenomena Tahdzir dan Hajr*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004).
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jawa Barat: CV Jejak Publisher), 2018.
- Ahmad, Imam, *Shaheh, Sanad Shahih Juz 1*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006) .
- Asmani, Jamal Ma'mur. *Tuntuan Lengkap Metodologi Praktis Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Diva Press, 2010).
- Anwar, Khoirul. "Peran Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah." *TA'DIBUNA: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 1.1 (2018).
- Amtu, Onisimus. *Manajemen Pendidikan Di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi, Dan Implementasi* (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Arikunto, Suharsimi. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1993.
- \_\_\_\_\_ "Metode Penelitian." (Jakarta: Rineka Cipta 2010).
- Arum, Wahyu Sri Ambar. *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*, Jakarta: CV. Multi Karya Mulia, 2007.
- Azmi, Zul dan Abdillah Arif Nasution. "Memahami Penelitian Kualitatif Dalam Akuntansi." *Akuntabilitas* 11.1 (2018).
- Bafadhel, Ibrahim. *Manajemen Peningkatan Mutu sekolah dari sentralisasi menuju desentralisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).
- Beaver, Jessica K and Elliot H Weinbaum, 'Measuring School Capacity, Maximizing School Improvement', 2012.
- Bush, Tony. 'Theories of Educational Management.', *International Journal of Educational Leadership Preparation*, 1.2 (2006).
- Burhanudin, Yusak. *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia, 1998.

- Biah."Kombinasi Kecerdasan Intelektual? dan Kecerdasan Spiritual dalam Pendidikan Era Global." *Khazanah: Jurnal Studi Islam dan Humaniora* 12.2 (2017).
- Bafadal, Ibrahim. *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah: Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003.
- Crisp, Beth R, Hal Swerissen, and Stephen J Duckett, 'Four Approaches to Capacity Building in Health: Consequences for Measurement and Accountability', *Health Promotion International*, 15.2 (2000).
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan terjemahannya*. (Bandung: Diponegoro. 2018).
- Dasmala, Asrul. "Konsepsi Manajemen Peningkatan Mutu Dalam Pendidikan." *Jurnal Statement: Media Informasi Sosial dan Pendidikan* 1.2 (2011).
- Dinham, Stephen, Frank Crowther, M Bruce King, and others, 'The Capacity to Build Organizational Capacity in Schools', *Journal of Educational Administration*, 2011.
- \_\_\_\_\_. 'Self-organisation and Capacity Building: Sustaining the Change', *Journal of Educational Administration*,(2011).
- Daviran, Smaeil. 'Measuring Capacity of Institutionalization of Local Communities of Informal Settlement (Case Study: Zanzan City)', (*Geographical Planning of Space*, 10.35, 2020).
- Fullan, Michael. *Leadership & Sustainability: System Thinkers in Action* (Corwin Press, 2005).
- Fitriyani, Endah Nur. *Manajemen Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Kencana, 2021).
- Grey, Christopher and Robert French, 'Rethinking Management Education: An Introduction', *Rethinking Management Education*, 1996.
- Gunawan, Imam. "Metode penelitian kualitatif." (Jakarta: Bumi Aksara 2013).
- Gandara, Rida. 'Capacity Building Dosen Pada Jurusan Di Perguruan Tinggi Badan Hukum Milik Negara', (Bandung: Fakultas Ilmu Pendidikan UPI, 2008).

- Gunawan, Yusuf. *Pengantar Bimbingan dan Konseling* (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama,1987).
- Hidayat, Ara dan Imam Machali. "*Pengelolaan pendidikan: konsep, prinsip, dan aplikasi dalam mengelola sekolah dan madrasah.*" digilib.uinsgd.ac.id 2012.
- \_\_\_\_\_. '*Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, Dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah Dan Madrasah*' (Kaukaba, 2012).
- Harris, Alma Andy Hargreaves, and Dean Fink, '*Distributed Leadership: Democracy or Delivery?*' (Journal of Educational Administration, 2008).
- Harris, Alma and Linda Lambert, *Building Leadership Capacity for School Improvement* (McGraw-Hill Education (UK), 2003).
- Hopkins, David and David Jackson, '*Building the Capacity for Leading and Learning*', *Effective Leadership for School Improvement*, 2003.
- Hafihuddin, Didin Dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), Cet.ke-1.
- Hanggraeni, Dewi. *Manajemen sumber daya manusia*. Universitas Indonesia Publishing, 2012.
- Hamzah, Husaidi. '*Relationship between a Cluster School Principal's Leadership Practice and Curriculum Management Ability*', *Educational Leader* (Pemimpin Pendidikan), 3 (2015).
- Horton, Myles. *The Myles Horton Reader: Education for Social Change* (Univ. of Tennessee Press, 2003).
- Huberman, Michael and Matthew B. Miles. *The qualitative researcher's companion*. Sage, 2002.
- Hanafi, Mukhlis M. *Tafsir Al-Qur'an tematik*, (Jakarta: Lajenah tentashihan mushaf Al-Quran, 2012).
- Hastuti, Sri M. M., and Winkel, W. S. *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan. Indonesia*, Media Abadi, 2005.
- Indarti, Nunuk. "*Pemberdayaan Industri Mebel di Kota Pasuruan dalam Perspektif Capacity Building Melalui Unsur Penguatan Modal dan Pelatihan SDM.*" *National On Conference On Economic Education*. Pasuruan. 2016

- Hot man M. *Siahaan. metode penelitian kualitatif persepektif mikro* (Surabaya:Insan Cendekia, 2002) hal. 1
- Ivanovich, Agusta. "*Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif.*" *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor* 27 (2003).
- Jani, Hajar Mat. "*Intellectual capacity building in higher education: Quality assurance and management.*" *The 5th International Conference on New Trends in Information Science and Service Science.* Vol. 2. IEEE, 2011.
- Kusmiati, Fica. '*Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang*' (Universitas Negeri Semarang, 2016).
- Khatimah, Husnul. *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011).
- Khimzari, Imam. '*Manajemen Pengelolaan Bimbingan Mental Bagi Para Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Klas 1 Kedungpane Semarang (Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah)*' (UIN Walisongo, 2017).
- Katsir, Ibnu. *Muassasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002).
- Kuntaraf, Jonathan dan Katheen L. Kuntaraf, *Olahraga Sumber Kesehatan*, (Bandung: Adven Indonesia, 1992).
- Kementerian dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008).
- Kitabul Tafsir, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004). h. 334
- Latif, Muhtar, Suryawa hyuni latif, '*Teori Manajmen Pendidikan.*' (Jakarta: Kencana, 2018), h.249.
- Larasati, Sri. *Manajemen Sumber Daya Manusia.*(Yogyakarta:Deepublish, 2018).
- Lusthaus, Charles. *Organizational Assessment: A Framework for Improving Performance* (IDRC, 2002).
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004, Cet. 7.
- Muslim, Imam. *Shahih Muslim*, (Beirut: Dar al-Kotob al-Ilmiyah, 2008), Juz 13.

- Mustopa, Jejen. *'Manajemen Pendidikan (Teori Kebijakan Dan Praktik)'* (Jakarta: Kencana, 2015).
- Mukhid, Abdul. *Konsep Pendidikan Karakter Dalam Al-Qur'an.* (NUANSA: *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keagamaan Islam* 13.2, 2016).
- Milen, Anneli. *'Capacity Building: Meningkatkan Kinerja Sektor Publik'*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2006).
- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012).
- Maryamah, "Total Quality Management (TQM) Dalam Konteks Pendidikan." *Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam* 18.01 (2013).
- Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2006).
- Mustiningsih, Mustiningsih, Maisyaroh Maisyaroh, and Nurul Ulfatin, *'Peran Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah Hubungannya Dengan Kesiapan Guru Menyongsong Revolusi Industri 4.0'*, *JMSPP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)*, 4.2 (2020).
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999).
- Meirawan, Danny, and Aan Komariah. "Model Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah (School Capacitybuilding) Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan." (*Jurnal Administrasi Pendidikan* 17.1.2013).
- Martutik, Martutik, et al. "Peningkatan Kapasitas Manajemen Perpustakaan Untuk Mendukung Gerakan Literasi Sekolah." (2019).
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. "Qualitative data analysis: A methods sourcebook." (2014).
- \_\_\_\_\_. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method.* Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru.* (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia UI-PRESS, 1992).
- Maryamah, "Total Quality Management (TQM) Dalam Konteks Pendidikan." *Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam* 18.01 (2013).
- Munandir. *Program Bimbinagn Karir Di Sekolah*, (Jakarta: Depatemen Pendidikan dan kebudayaan, 1996).

- Munandir, *Program Bimbingan Karir di Sekolah*, (Jakarta:DEKDIKBUT, 1996).
- Mastuhu, M. *Sistem Pendidikan Nasional Visioner*, (Jakarta:Lentera Hati, 2007).
- Mustadi, Ali. *Landasan pendidikan sekolah dasar*. (Yogyakarta: Vol. 174. UNY Press, 2020).
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Off set, 2006).
- Nuryana, Zalik. "Revitalisasi Pendidikan Al-Islam Dan Kemuhammadiyah Pada Perguruan Muhammadiyah." *Tamaddun: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Keagamaan* 18.1 (2017).
- Nurmiati, A.R Usman Nasir, 'Pengantar Manajemen Pendidikan' (Jakarta: AnImage, 2019).
- Noble, T., McGrath, H., Roffey, S., & Rowling, L. *A scoping study on student wellbeing. Canberra, ACT, Australia: Department of Education, Employment & Workplace Relations, 2008.*
- Nyarko, Adu Isaac A. Appiah, and G. Yamson. "Assessing the impact of capacity building initiatives on the service quality of library professionals in selected private universities in Ghana." *Journal of Resources Development and Management*, 17 (3) (2016).
- Nu'Man, Jeanette and others, 'A Framework for Building Organizational Capacity Integrating Planning, Monitoring, and Evaluation', *Journal of Public Health Management and Practice*, 13 (2007).
- Nasution, Harun dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987).
- Nurdiani, Nina. "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan." *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5.2 (2014).
- Rusydah, Mardiyah, and Yuana Tri Utomo. "Analisis Manajemen Pengendalian Mutu Produksi pada Bakpia Djogja Tahun 2016 Berdasar Perencanaan Standar Produksi." *At-Tauzi: Islamic Economic Journal* 19.1 (2019).
- Ruhaena, Lisnawati, dan Juni Ambarwati. "Pengembangan minat dan kemampuan literasi awal anak prasekolah di rumah." (2015).

- Ramdani, Zulmi, dan Bagus Hary Prakoso. *"Integritas Akademik: Prediktor Kesejahteraan Siswa Di Sekolah."* Indonesian Journal of Educational Assessment-Vol 2.1 (2019).
- Rozarie,. *Manajemen Sumber Daya Manusia.*" (CV RA De, and Jawa Timur–Negara Kesatuan Republik Indonesia,2017).
- Rizal, Rizal, Surahman J. Wilade, and Herlina Herlina. *"Peningkatan Inovasi Layanan Pendidikan Melalui Implementasi Manajemen Grid Di Sekolah Dasar."* Educate: Jurnal Teknologi Pendidikan 5.2 (2020).
- Rahman, Taisirul karimir. *Tafsir Al-Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010).
- Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education*, (Yogyakarta, IRCiSoD, 2012).
- Soetari, Endang. *Ilmu Hadits Kajian Diriwayah dan Diriyah*, (Bandung: Mimbar Pustaka,2000).
- Suderadjat, Hari. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*, (Bandung: Cipta Lekas Garafika,2005)
- Saajidah, Luthfiyyah. *'Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Kurikulum'*, Jurnal Isema: Islamic Educational Management, 3.2 (2018).
- Surya, Muhammad. *Psikologi Konseling*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2003).
- Shihab, Muhammad Quraish. *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'I Atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: Mizan, 1996).
- Sani, Ridwan Abdullah, dkk. *Sistem Penjaminan Mutu Internal*, (Tangerang, TSMart,2018).
- Soeprapto, Riyadi. *'Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance'*, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik FIA Universitas Brawijaya*, Nomor, 4 (2003), 2003.
- Sulistiyorini. *'Manajemen Pendidikan Islam (Konsep Strategi Dan Aplikasi)'* (Yogyakarta: Teras, 2009).
- Subroto, Suryo. *Buwang Manajemen Pendidikan Di Sekolah* (Jakarta: Erlangga, 2008).
- Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Sarana Panca Karya Nusa, 2009.

- Sukaningtyas, Dwi. *Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah Sesuai Visi Dan Misi Untuk Meningkatkan Mutu Layanan: Studi pada SMA Nasima dan SMA Islam Sultan Agung 1 Semarang*. (Diss. Universitas Pendidikan Indonesia, 2018).
- Saparina, Risa, Abdul Azis Wahab, and Aceng Muhtaram Mirfani. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Layanan Sekolah." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 27.1 (2020).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008).
- \_\_\_\_\_. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. (Yogyakarta: Deepublish, 2018).
- Suriayansyah, Ahmad. *Manajemen Hubungan Sekolah Dengan Masyarakat Dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat*, (Jakarta: Rajawali Pres, cet. Ke- 2, 2015).
- Sanusi, Ahmad. *Pendidikan Alternatif*, (Bandung: Grapindo Media Pratama, 1998),
- Sukardi, Dewa Ketut. *Pengantar Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000).
- SK Direktur Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor.705/D5.2/KP/2016
- Turmidzi, Imam. "Konsep Pengendalian Mutu Dan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Dunia Bisnis Dan Dunia Pendidikan." *Dirasah: Jurnal Pemikiran dan Pendidikan Dasar Islam* 1.1 (2019).
- Taufiq, Rohmat. Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Beasiswa Menggunakan Metode Saw Pada Smp Yuppentek 1 Legok. (*Jurnal Teknik* 6.2, 2017).
- Tohirin, *Bimbingan dan konseling disekolah Madrasah* (pekanbaru: Raja Grafindo Persada,2007).
- Thohiroh, Hasna, Langgersari Elsari Novianti, and Whisnu Yudiana. "Peranan persepsi dukungan sosial terhadap kesejahteraan subjektif di sekolah pada siswa Pondok Pesantren Modern." *Psychopathic: Jurnal Ilmiah Psikologi* 6.2 (2019).
- Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Kencana, 2010).

- Trang, Dewi Sandy. '*Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*', Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 1.3 (2013).
- Time Dosen Administrasi UPI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Umaedi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah (MMBS/M)*, (Bandung, CEQM, 2012).
- Usman, Husaini. '*Manajemen: Teori, Praktek, Dan Riset Pendidikan. Edisi Kedua*' (Bumi Aksara, Jakarta, 2008).
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).
- Utsman, Muhammad. *Ilmu Jiwa Dalam Al-Qur'an (Terj)*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006).
- Priansa, Donni Juni dan Rismi Somad, *Manajemen Supervisi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Partowisastro, Koestoer. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah-sekolah, Jilid I*, (Jakarta: Erlangga, 1985).
- Priyatna, Muhammad. '*Manajemen Pengembangan SDM Pada Lembaga Pendidikan Islam*', Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam, 5.09 (2017).
- Prayitno dan Amti, Erman, *Dasar-Dasar BK* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004).
- Prabowo, Sugeng Listyo, Muhaimin, Suti'ah, '*Manajemen Pendidikan (Aplikasi Dalam Penyusunan Rencana Sekolah Atau Madrasah)*' (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012).
- Wahyudi. *Implementasi Kurikulum Sekolah Dan Pesantren Di SMP Muhammadiyah Boarding School Tarakan*. Diss. University Of Muhammadiyah Malang, 2017.
- Yusuf, Ningrum Fauziah and Sawitri Budi Utami, '*Kapasitas Organisasi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Di Indonesia Organizational Capacity In Improving The Quality Of Education Madrasah In Indonesia*', *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 1.1 (2018).

Yulista, Yulista, and Kusumantoro Kusumantoro. "Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang (Tahun Ajaran 2014/2015)." *Economic Education Analysis Journal* 4.1 (2015).

Zainuddin, Syarif. *Dinamisasi Manajemen Pendidikan Pesantren; Dari Tradisional Hingga Modern*. Vol. 2. Duta Media Publishing, 2018.

Zamroni, *Paradigma Pendidikan Masa Depan*, ( Yogyakarta:BIGRAF Publising, 2001).

### **Internet**

Frost, P. The Effectiveness of Student Well-being Programs and Services. Victorian Auditor-General's Report (2010). Diunduh dari <http://download.audit.vic.gov.au/files/290110-StudentWellbeing-Full-Report.pdf> di unduh pada tanggal 20 November 2021, pukul.17:14.WIB

Jacob Brix, 'Innovation Capacity Building', The Learning Organization, 2019, [www.emeraldinsight.com/0969-6474.htm](http://www.emeraldinsight.com/0969-6474.htm).

Kemendikbud, Pedoman Gerakan Literasi Bangsa. 2016, link: [glnsite/wp-content/uploads/2017/09/Pedoman-GLNB-2016-2019.pdf](http://glnsite/wp-content/uploads/2017/09/Pedoman-GLNB-2016-2019.pdf)

<https://smk.kemdikbud.go.id/konten/4445/kemendikbud-targetkan-revitalisasi-5000-smk-hingga-2024> diunduh pada tanggal 05 Januari 2021 pukul 13.00 wib.

<https://info.metrokota.go.id/lambang-daerah/> diakses pada tanggal 17-12-2021 pukul. 09.55 WIB