

**RESPON SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN MUTU TERPADU
DI SMA NEGERI 1 SAMPANG KECAMATAN SAMPANG
KABUPATEN CILACAP**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN
Purwokerto untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd.)**

IAIN PURWOKERTO

Oleh :

TITI IRMAWATI

NIM. 1423303035

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya :

Nama : Titi Irmawati

NIM : 1423303035

Jenjang : S-1

Jurusan : Manajemen Pendidikan

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul “ **Respon Siswa terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap** “ ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 8 Mei 2018

Saya yang menyatakan,



Titi Irmawati

NIM. 1423303035



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto
Telp : 0281-635624, 628250, Fak. 0281-636553

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

RESPON SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN MUTU TERPADU
DI SMA NEGERI 1 SAMPANG KECAMATAN SAMPANG
KABUPATEN CILACAP

Yang disusun oleh : Titi Irmawati, NIM : 1423303035, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari : Selasa, tanggal 26 Juni 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada sidang Dewan Penguji skripsi.

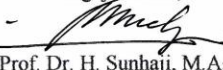
Penguji I/Ketua sidang/Pembimbing,


H. Siswadi, M.Ag
NIP.: 19701010 200003 1 004

Penguji II/Sekretaris Sidang,


Mawj Khusni Albar, M.Pd.I
NIP.: 19830208 201503 1 001

Penguji Utama,


Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag
NIP.: 19681008 199403 1 001

Mengetahui :
Dekan,



Dr. Kholik Mawardi, S.Ag., M.Hum
NIP.: 19740228 199903 1 005

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Ketua IAIN Puwokerto
Di Puwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Titi Irmawati, NIM. 1423303035 yang berjudul:

**RESPON SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN MUTU
TERPADU DI SMA NEGERI 1 SAMPANG KECAMATAN SAMPANG
KABUPATEN CILACAP**

saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Ketua IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Pendidikan (S.Pd)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 8 Mei 2018

Pembimbing,



H. Siswadi, M.Ag.

NIP. 19701010 200003 1 004

**RESPON SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN MUTU
TERPADU DI SMA NEGERI 1 SAMPANG KECAMATAN SAMPANG
KABUPATEN CILACAP**

**Titi Irmawati
NIM. 1423303035**

Program Studi S-1 Manajemen Pendidikan Islam Jurusan Manajemen Pendidikan
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Puwokerto

ABSTRAK

Manajemen mutu lembaga pendidikan sebagai sebuah organisasi harus selalu berprinsip pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan, budaya kerja yang baik oleh sumber daya manusia merupakan unsur yang memiliki peran sentral dalam sebuah sistem manajemen mutu pendidikan. Hal yang terpenting dari kepuasan siswa adalah dampak dari ketercapaian kepuasan yang dirasakan oleh siswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah, karena dengan tercapainya kepuasan siswa maka dapat meningkatkan kinerja siswa sehingga akan dapat mencapai prestasi belajar yang tinggi. Dengan demikian, akan tercipta sebuah respon positif yang baik terhadap layanan pendidikan yang siswa berikan kepada lembaga pendidikan yaitu sekolah. Permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap?. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu yang ada di SMA Negeri 1 Sampang.

Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kuantitatif. Dimana pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan karakteristik sesuatu sebagaimana adanya. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan subjek penelitian siswa-siswi SMA Negeri 1 Sampang dengan jumlah sampel 248 siswa. Adapun teknik analisis data yang digunakan penulis yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap yaitu memberikan respon positif dengan perolehan prosentase tertinggi ialah 48,20% dengan rata-rata skor 167,21. Dimana respon dalam hal ini difungsikan dan diartikan sebagai penilaian siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu di di SMA Negeri 1 Sampang.

Kata Kunci : Respon, Layanan, Pendidikan Mutu Terpadu, SMA Negeri 1 Sampang

MOTTO

Waktu bagaikan pedang.
Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik,
Maka ia akan memanfaatkanmu.
(Hadist Riwayat Muslim)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا أُكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا
إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ
قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۖ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ
مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Artinya: Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'afilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir."

(Q.S Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin.. segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membimbing kita menuju jalan keselamatan dan yang kita nanti-nantikan syafa'atnya di yaumul akhir. Dengan rasa syukur dan kerendahan hati penulis mempersembahkan karya tulis ini sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terimakasih, hormat dan kasih sayang penulis kepada:

1. Ibundaku, Basriyah. Wanita kuat yang mampu mendidik anak-anaknya dengan penuh cinta dan kasih sayang, keteladanan, kejujuran dan kesabaran yang luar biasa. Karena, dengan do'a- do'anya yang merupakan sebuah senjata terbaik penulis dapat menjalani kehidupan ini dengan penuh rasa syukur. Terimakasih ya Allah Engkau telah melahirkan hamba dari rahim seorang wanita dan sosok ibu yang sangat luar biasa. Sehat-sehat ibundaku... panjang umur nggeh... Amin.
2. Ayahandaku, Mohamad Kuseni alias Marsidi (Alm). Lelaki tangguh dan mentor terbaik bagi penulis yang semasa hidupnya tak pernah lelah mengajarkan penulis apa arti sebuah perjuangan dan kemandirian yang tak pernah letih memberikan semangat dan motivasi serta membimbing penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik dan kelak dapat membuat bangga kedua orang tuanya serta berguna bagi nusa, bangsa, dan Negara.

3. Kakak-kakaku, Mujiono dan Eni Nurhayati. Sosok seorang kakak yang penuh cinta dan kasih sayang, yang selalu memberikan bantuan baik materiil dan immateriil. Yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tinggi kepada penulis sehingga penulis merasa lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga selalu dimudahkan dan dilancarkan dalam segala urusannya dan mencari rezekiNya. Amin.
4. Adiku tersayang, Aminatus Solichah. Sosok seorang adik yang sangat menguatkan yang selalu menjadi penghibur penulis ketika berada dalam kepenatan menyelesaikan skripsi. Semoga impian dan cita-citamu kelak bisa kau wujudkan dengan kerja kerasmu saat ini serta selalu dimudahkan dan dilancarkan dalam segala urusannya. Amin.
5. Kakak-kakak iparku, Rofiq dan Uki. Sosok seorang kakak ipar yang penuh dengan kasih sayang seperti kakak kandung penulis sendiri tiada perbedaan. Terimakasih selalu memberikan dukungan dan bantuan baik materiil maupun immateriil kepada penulis. Semoga selalu dimudahkan dan dilancarkan dalam segala urusannya dan mencari rezekiNya. Amin.
6. Keponakan-keponakanku, Raffi Eka Pratama, Arini Safa Ariqoh, dan Arina Ulfatunnisa. Keponakan yang sangat lucu dan menggemaskan, yang selalu menjadi penghibur penulis ketika berada dalam kejenuhan dan kepenatan dalam mengerjakan skripsi, yang selalu bisa meredakan lelahnya pikiran dengan canda tawanya, tingkah lakunya, dan kemanjaannya.
7. Pujaan hati, Joko Yuniadi. Sosok lelaki yang sangat penyabar dan penyayang yang selalu memberikan support kepada penulis, yang tak pernah lelah

mendengarkan keluhan ini itu saat mengerjakan skripsi, yang selalu memberikan nasehat dan bantuan baik pikiran maupun tenaga. Terimakasih... semoga apa yang diberikan kepada penulis, dibalas dengan pahala yang berlipat ganda. Semoga selalu dimudahkan dan dilancarkan dalam segala urusannya. Amin.

8. Teman-teman seperjuanganku, MPI A 2014. Mereka adalah teman rasa keluarga. Pahit dan manis dalam perkuliahan kita lewati sama-sama, canda tawa dan tangis kita pernah rasakan sama-sama. Semoga kelak kita dipertemukan kembali dengan kesuksesan dan keberhasilan yang telah kita peroleh. Dan semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT. Amin.



IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim...

Alhamdulillah robbil'alamin... Segala puji hanya milik Allah SWT. Tuhan semesta alam yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas rahmat, hidayah dan inayahNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Respon Siswa terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap.**”

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang istiqomah dalam keimanan serta pembaawa cahaya ilmu dan iman bagi seluruh umat.

Rasa syukur dan bahagia selalu mengiringi atas terselesaikannya skripsi ini yang disusun guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. H. A Luthfi Hamidi, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

2. Drs. Munjin, M.Pd. I., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Drs. Asdlori, M.Pd. I., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. H. Supriyanto, Lc., M.S.I., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. Kholid Mawardi, S.Ag., M.Hum., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
7. Dr. Rohmat, M.Ag., M.Pd., Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
8. Drs. H. Yuslam, M.Pd., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
9. Dr. H. M. Hizbul Muflihah, M.Pd., Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan sekaligus Penasehat Akademik MPI A Angkatan 2014 IAIN Purwokerto.
10. H. Siswadi, M.Ag., Kepala Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Segenap Dosen dan Karyawan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto yang telah memberikan ilmunya sebagai bekal Penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

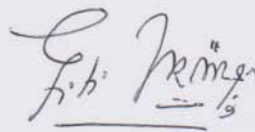
12. Dra. Masripah, M.M.Pd., selaku Kepala SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap yang telah mengizinkan Penulis melakukan penelitian di sekolah tersebut.
13. Bapak Agung Cahyono, M.Pd., selaku Waka Kesiswaan, Drs. Prayitno., selaku Waka Sarana dan Prasarana, Ibu Yani Aristin, S.Pd., selaku bagian Penjaminan Mutu, Ibu Diyan Yuri Setiyani, S.Pd, selaku Kepala Tata Usaha, Seluruh guru, staf, dan karyawan di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.
14. Orang tua Penulis (Bapak Mohamad Kuseni alias Marsidi (Alm) dan Ibu Basriyah) yang telah memberikan do'a, dukungan, semangat, dan motivasi kepada Penulis untuk mencari ilmu dengan sungguh-sungguh. Dan yang senantiasa mencurahkan segala kasih sayang dan pengorbanannya kepada Penulis. Semoga Allah SWT membalas dengan SurgaNya. Amin.
15. Untuk kakak dan adiku (Mujiono, Eni Nurhayati dan Aminatus Solichah). Mereka yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi kepada Penulis sehingga Penulis lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Untuk seseorang yang mampu mencintaiku, menyayangiku sepenuh hati, yang mau menerimaku dengan segala kekuranganku dan selalu menemaniku dalam keadaan apapun baik senang maupun sedih. Untukmu Joko Yuniadi, terimakasih...
17. Untuk teman-teman seperjuanganku, MPI A 2014 yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu. Semangat untuk berjuang dan semangat untuk

berhasil. Semoga apa yang kalian cita-citakan dapat tercapai dan semoga kelak kita dipertemukan kembali dalam keadaan yang berbeda dengan kesuksesan dan keberhasilan masing-masing. Amin.

18. Untuk semua pihak yang telah banyak membantu Penulis dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu.

Purwoketo, 8 Mei 2018

Penulis,



Titi Irmawati

NIM. 1423303035

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	10
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
E. Kajian Pustaka	14
F. Sistematika Pembahasan	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Respon Siswa	19
1. Pengertian Respon	19

2. Ciri-ciri Respon	21
3. Fungsi Respon	22
4. Aspek-aspek Respon	24
5. Macam-macam Respon	25
B. Pendidikan Bermutu	26
1. Fokus pada Pelanggan (<i>customer</i>)	27
2. Keterlibatan Total	29
3. Pengukuran	30
4. Komitmen	31
5. Perbaikan Berkesinambungan	32
C. Layanan Pendidikan	35
1. Pengertian Layanan Pendidikan	35
2. Fungsi dan Tujuan Layanan Pendidikan	37
3. Jenis-jenis dan Bidang Layanan Pendidikan	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	57
B. Lokasi Penelitian	58
C. Subyek dan Obyek Penelitian	58
D. Metode Pengumpulan Data	63
E. Teknik Analisis Data	67
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum SMA Negeri 1 Sampang	71
1. Sejarah berdirinya SMA Negeri 1 Sampang	71

2. Letak Geografis SMA Negeri 1 Sampang	72
3. Visi dan Misi SMA Negeri 1 Sampang	73
4. Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Sampang	75
5. Rekapitulasi Siswa, Tenaga Pendidik dan Kependidikan	78
6. Fasilitas/Sarana Prasarana SMA Negeri 1 Sampang ..	80
7. Prestasi SMA Negeri 1 Sampang	81
B. Penyajian Data	86
1. Program Pelaksanaan Layanan Pendidikan Mutu Terpadu	86
2. Respon Siswa terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu	102
C. Faktor-faktor Pendorong dan Penghambat	142
D. Analisis Data	143
BAB V	
PENUTUP	
A. Kesimpulan	157
B. Saran	158
C. Kata Penutup	159

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel. 1	Jumlah siswa SMA Negeri 1 Sampang, 59
Tabel. 2	Penentuan jumlah sampel dari populasi keseluruhan dengan taraf kesalahan 5%, 61
Tabel. 3	Penentuan jumlah anggota sampel dari populasi strata, 62
Tabel. 4	Pilihan dan skor jawaban, 66
Tabel. 5	Rekapitulasi Siswa, 78
Tabel. 6	Rekapitulasi Tenaga Pendidik dan Kependidikan, 79
Tabel. 7	Fasilitas/Sarana Prasarana, 80
Tabel. 8	Prestasi SMA Negeri 1 Sampang, 82
Tabel. 9	Program Pelaksanaan Layanan Pendidikan Mutu Terpadu, 86
Tabel. 10	SPMI SMA Negeri 1 Sampang, 89
Tabel. 11	Capaian Mutu per Standar, 101
Tabel. 12	Angket No. Item 1, 103
Tabel. 13	Angket No. Item 2, 104
Tabel. 14	Angket No. Item 3, 105
Tabel. 15	Angket No. Item 4, 106
Tabel. 16	Angket No. Item 5, 107
Tabel. 17	Angket No. Item 6, 107
Tabel. 18	Angket No. Item 7, 108
Tabel. 19	Angket No. Item 8, 109
Tabel. 20	Angket No. Item 9, 110

Tabel. 21	Angket No. Item 10, 111
Tabel. 22	Angket No. Item 11, 112
Tabel. 23	Angket No. Item 12, 113
Tabel. 24	Angket No. Item 13, 114
Tabel. 25	Angket No. Item 14, 115
Tabel. 26	Angket No. Item 15, 116
Tabel. 27	Angket No. Item 16, 117
Tabel. 28	Angket No. Item 17, 118
Tabel. 29	Angket No. Item 18, 119
Tabel. 30	Angket No. Item 19, 120
Tabel. 31	Angket No. Item 20, 121
Tabel. 32	Angket No. Item 21, 122
Tabel. 33	Angket No. Item 22, 123
Tabel. 34	Angket No. Item 23, 124
Tabel. 35	Angket No. Item 24, 125
Tabel. 36	Angket No. Item 25, 126
Tabel. 37	Angket No. Item 26, 127
Tabel. 38	Angket No. Item 27, 128
Tabel. 39	Angket No. Item 28, 129
Tabel. 40	Angket No. Item 29, 130
Tabel. 41	Angket No. Item 30, 131
Tabel. 42	Angket No. Item 31, 132
Tabel. 43	Angket No. Item 32, 133

- Tabel. 44 Angket No. Item 33, 134
- Tabel. 45 Angket No. Item 34, 135
- Tabel. 46 Angket No. Item 35, 136
- Tabel. 47 Angket No. Item 36, 137
- Tabel. 48 Angket No. Item 37, 138
- Tabel. 49 Angket No. Item 38, 139
- Tabel. 50 Angket No. Item 39, 140
- Tabel. 51 Angket No. Item 40, 141
- Tabel. 52 Respon Siswa terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu di
SMA Negeri 1 Sampang Kec. Sampang Kab. Cilacap, 153
- Tabel. 53 Kategori Respon Siswa terhadap Layanan Pendidikan Mutu
Terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kec. Sampang Kab. Cilacap,
155



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Observasi
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Pedoman Kuesioner/Angket
- Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 5 Hasil Wawancara
- Lampiran 6 Hasil Kuesioner/Angket
- Lampiran 7 Denah SMA Negeri 1 Sampang
- Lampiran 8 Profil Sekolah dan Struktur Organisasi
- Lampiran 9 Sarana dan Prasarana SMA Negeri 1 Sampang
- Lampiran 10 Rekapitulasi Keadaan Siswa, Tenaga Pendidik dan Kependidikan
- Lampiran 11 Kejuaraan SMA Negeri 1 Sampang
- Lampiran 12 Kegiatan Inovatif Peningkatan Layanan Pendidikan Mutu Terpadu
- Lampiran 13 Program Kegiatan Sekolah Penjaminan Mutu Internal (SPMI)
- Lampiran 14 Target Pencapaian Mutu Pendidikan Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan Raport Mutu
- Lampiran 15 Surat Keterangan Mengikuti Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 16 Berita Acara Mengikuti Kegiatan Sidang Munaqosah Skripsi
- Lampiran 17 Blangko Pengajuan Judul Proposal Skripsi
- Lampiran 18 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 19 Surat Permohonan Ijin Observasi Pendahuluan
- Lampiran 20 Blangko Bimbingan Proposal Skripsi

- Lampiran 21 Surat Rekomendasi Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 22 Blangko Pengajuan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 23 Surat Undangan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 24 Daftar Hadir Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 25 Berita Acara Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 26 Surat Keterangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 27 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 28 Surat Keterangan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 29 Blangko Bimbingan Skripsi
- Lampiran 30 Surat Permohonan Ijin Riset Individual
- Lampiran 31 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset Individual
- Lampiran 32 Surat Rekomendasi Munaqosah
- Lampiran 33 Blangko Pendaftaran Ujian Komprehensif
- Lampiran 34 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 35 Surat Keterangan Wakaf Perpustakaan
- Lampiran 36 Sertifikat Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan
(OPAK)
- Lampiran 37 Sertifikat BTA Dan PPI
- Lampiran 38 Sertifikat Bahasa Arab dan Bahasa Inggris
- Lampiran 39 Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 40 Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)
- Lampiran 41 Sertifikat Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Lampiran 42 Sertifikat Kegiatan-Kegiatan Seminar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan nasional merupakan tanggung jawab bersama dari berbagai pihak. Pendidikan yang bermutu akan terwujud karena adanya keterlibatan segenap komponen bangsa. Pendidikan yang bermutu juga akan berdampak pada layanan pendidikan yang adil dan merata bagi seluruh warga negara tanpa kecuali, termasuk mereka yang membutuhkan pendidikan berkebutuhan khusus. Oleh karena itu, diperlukan manajemen mutu pendidikan yang dikonstruksi secara efektif dan efisien yang dapat menjawab persoalan-persoalan pendidikan dewasa ini. Manajemen mutu menjadi sebuah keniscayaan dalam memastikan penyelenggaraan proses pendidikan yang bermutu.¹

Manajemen mutu pendidikan sudah menjadi komitmen kuat bagi Pemerintah Republik Indonesia dengan diterbitkannya peraturan perundang-undangan yang menyangkut sistem pendidikan nasional, seperti Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan. Mutu pendidikan sebenarnya merupakan tanggung jawab bersama

¹ Bujang Rahman, *Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan*, (Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2013), hlm. 17.

dari berbagai pihak dan melakukan komitmen yang kuat dalam menjamin keterlaksanaan proses-proses pendidikan yang bermutu.²

Dengan adanya manajemen yang baik di dalam lembaga pendidikan, akan dapat mendorong terciptanya atmosfer pendidikan yang kondusif bagi kemajuan lembaga pendidikan. Di samping itu, lembaga pendidikan akan tetap bisa menjadi sebuah lembaga yang memiliki daya kompetisi yang tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan dan tuntutan perubahan global.³

Berbicara mengenai mutu pendidikan merupakan hal yang krusial dalam persaingan global dewasa ini. Hal ini akan menjadi titik tolak sejauh mana sistem dan manajemen pendidikan nasional berkontribusi terhadap pencapaian tujuan pendidikan nasional. Menurut Elliot, yang dikutip oleh Bujang Rahman bahwa “Manajemen penjaminan mutu adalah kesatuan tindakan yang terstruktur dan penting dalam rangka membangun kepercayaan terhadap mutu sebagai program.” Sedangkan menurut Yorke, “Membangun kepercayaan mutu terhadap pelanggan merupakan sebuah keniscayaan karena kewajiban lembaga pendidikan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari pelanggan.” Penjaminan (*assurance*) terhadap mutu merupakan prasyarat untuk memastikan proses perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus melalui tanggung jawab dan inovasi yang dapat menyebabkan kepercayaan publik semakin tinggi.

Melalui manajemen yang baik, penjaminan mutu memberikan informasi pada masyarakat sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, dan bila

² Bujang Rahman, *Manajemen Mutu...*, hlm. 18.

³ Bujang Rahman, *Manajemen Mutu...*, hlm. 19.

mungkin membandingkan standar yang telah dicapai dengan standar pesaing. Tujuan penjaminan mutu adalah kepuasan berbagai pihak dalam upaya pencapaian sasaran dan target. Manajemen penjaminan mutu merupakan bagian integral dalam membangun *image* sebuah produk atau jasa dari suatu organisasi. Mekanisme manajemen penjaminan mutu dapat dijadikan sebagai indikator kemajuan atau kemunduran sebuah organisasi atau lembaga.

Manajemen mutu lembaga pendidikan sebagai sebuah organisasi harus selalu berprinsip pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya dalam setiap usahanya. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan, budaya kerja yang baik oleh sumber daya manusia yang ada di lembaga pendidikan merupakan unsur yang memiliki peran sentral dalam sebuah sistem manajemen mutu pendidikan. Motivasi, sikap, kemauan dan dedikasi adalah bagian dari budaya kerja dalam sistem tersebut. Oleh karenanya, diperlukan upaya-upaya yang efektif dan konsisten untuk senantiasa meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada lembaga pendidikan. Melalui system manajemen yang efektif kualitas sumber daya manusia di lembaga pendidikan dapat ditingkatkan.⁴

Sekolah bermutu terpadu didasari kenyataan bahwa tiap orang yang terlibat dalam proses pendidikan memiliki kemiripan keyakinan dan nilai-nilai. Menjadi sebuah sekolah bermutu terpadu berarti memerlukan hubungan erat dengan pelanggan (*customer*). Pendidikan memberikan jasa yang berpotensi untuk memecahkan sejumlah persoalan penting masyarakat

⁴ Bujang Rahman, *Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan*, (Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2013), hlm. 24-25.

sekarang ini. Pada dasarnya, sekolah bermutu memiliki 5 karakteristik, yang diidentifikasi seperti pilar mutu yaitu: 1) Fokus pada pelanggan (*customer*), 2) Keterlibatan Total, 3) Pengukuran, 4) Komitmen, dan 5) Perbaikan Berkesinambungan.⁵ Dalam konteks mutu pendidikan, konsep mutu adalah elite karena hanya sedikit institusi yang dapat memberikan pengalaman dengan mutu tinggi kepada peserta didik.

Sedangkan dalam konteks aplikasi, konsep manajemen mutu terpadu terhadap pendidikan ialah *“Total Quality Management is a philosophy improvement, wich can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers need, wants and expection.”* Manajemen mutu dalam pendidikan dapat saja disebutkan “mengutamakan pelajar” atau “program perbaikan sekolah”, yang mungkin dilakukan secara lebih kreatif dan konstruktif. Penekanan yang paling penting adalah bahwa mutu terpadu dalam programnya dapat mengubah kultur sekolah. Para pelajar dan orang tua menjadi tertarik terhadap perubahan yang ditimbulkan manajemen mutu terpadu melalui berbagai program perbaikan mutu. Dalam “proses pendidikan” yang bermutu terlibat berbagai input, seperti bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi, sarana prasarana, sumber daya lainnya, serta penciptaan suasana yang kondusif..

⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 36-38.

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan yang memosisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Maka pada saat itulah dibutuhkan suatu system manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.⁶ Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan, misalkan manajer, guru, staf, dan penyelenggara institusi. Sedangkan pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.⁷

Standar mutu sesungguhnya diukur dengan mutu produksi sesuai kriteria dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defect*), dan selalu baik sejak awal (*right first time and every time*). Mutu dalam persepsi diukur dengan kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, *quality in fact* merupakan profil lulusan institusi pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik. Sedangkan, pada *quality in pesception*, pendidikan adalah

⁶ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori & Aplikasi*, (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2011), hlm. 62-63.

⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi, dkk, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), hlm. 6.

kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan pendidikan.⁸

Keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Menurut Tim Depdiknas, yang dikutip dalam bukunya Nur Zazin bahwa keberhasilan sekolah mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah, atau siswa menikmati situasi sekolah dengan baik.
2. Orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang diterimanya dengan laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang dijalankan sekolah.
3. Pihak pemakai atau penerima lulusan (PT, industry, masyarakat), puas karena menerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai harapan.
4. Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar guru/pimpinan, karyawan, dan gaji/honor yang diterima dan pelayanan lainnya.⁹

Dengan demikian, manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan merupakan pendekatan manajemen yang digunakan oleh pimpinan lembaga pendidikan untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus dengan harapan kepuasan pelanggan terpenuhi sehingga pendidikan yang diselenggarakan bermutu tinggi.¹⁰ Namun, lembaga pendidikan yang bermutu dapat dicapai jika pendidik, staf dan pimpinan secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada pelanggannya, artinya ekspektasi dan kebutuhan pelanggan terpenuhi

⁸ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori & Aplikasi*, (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2011), hlm. 63.

⁹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu...*, hlm. 64-65.

¹⁰ Novan Ardy Wiyani, *Manajemen PAUD Bermutu*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2015), hlm. 157.

dengan jasa yang diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut. Kebutuhan pelanggan merupakan berkembangnya SDM yang bermutu dan tersedianya informasi, pengetahuan, serta teknologi yang bermanfaat.¹¹

Pelanggan yang dimaksud dalam hal ini ialah siswa, siswa dapat menerima nilai dari pelayanan yang mereka beli atau bayar. Nilai tersebut sebagai hubungan antara apa yang pelanggan dapat dari apa yang mereka berikan. Harapan pelanggan terhadap suatu jasa akan berbeda antara yang satu dengan lainnya, hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa macam. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor intrinsik (prestasi tinggi, harapan, dan bakat siswa) dan faktor ekstrinsik (kualitas mengajar guru, budaya sekolah dan iklim sekolah). Jika siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pasti ia akan memberikan respon yang positif bagi pemberi layanan, karena kepuasan siswa terhadap lembaga pendidikan (sekolah) akan berbeda tergantung dengan nilai keyakinan setiap individu.¹²

Hal yang terpenting dari kepuasan siswa adalah dampak dari ketercapaian kepuasan yang dirasakan oleh siswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah, karena dengan tercapainya kepuasan siswa maka dapat meningkatkan kinerja siswa sehingga akan dapat mencapai prestasi belajar yang tinggi.¹³ Dengan demikian, akan tercipta sebuah respon positif yang baik terhadap layanan pendidikan yang siswa berikan kepada lembaga

¹¹ Novan Ardy Wiyani, *Manajemen...*, hlm. 164.

¹² Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bandung: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 36-38.

¹³ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar...*, hlm. 43.

pendidikan yaitu sekolah. Adapun layanan pendidikan yang dimaksud untuk menunjang siswa atau peserta didik yaitu: layanan pendidikan, layanan administrasi, dan layanan khusus.¹⁴ Namun, dalam penelitian ini penulis lebih mengerucut pada layanan pendidikan yang di sesuaikan dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) karena dalam hal ini siswa atau peserta didik lebih banyak berkecimpung pada layanan pendidikan yaitu proses belajar mengajar. Sehingga, siswa akan lebih efektif dalam memberikan respon terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah.

Dengan adanya sebuah layanan pendidikan yang dapat menunjang kebutuhan siswa, menjadikan siswa merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan dan akan memunculkan sebuah respon yang baik dalam pendidikannya. Hal itu dapat dilihat dari seberapa jauh siswa mampu untuk memahami materi yang disampaikan oleh guru dan menunjukkan potensi yang ia miliki serta prestasi yang dapat ia raih.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, diperoleh data bahwa respon siswa didik terhadap layanan pendidikan yang ada di SMA Negeri 1 Sampang cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari layanan pendidikan yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap respon siswa didik ketika diterapkannya layanan pendidikan mutu terpadu di SMA N 1 Sampang. Salah satu contoh respon siswa didik yang positif yaitu didalam standar proses guru sebagai garda paling depan didalam menyelenggaraan proses pembelajaran dituntut untuk selalu inovatif dan melakukan evaluasi

¹⁴ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 215-222.

terhadap apa yang sudah dilakukan sebelumnya. Hal ini tentu berpengaruh terhadap tingkat daya serap dan prestasi siswa didik terhadap pelajaran yang disampaikan oleh bapak ibu guru di kelas.

Layanan pendidikan yang dapat menunjang siswa ialah layanan pendidikan yang mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan peserta didik untuk hidupnya dimasa kini dan akan datang. Sehingga akan memunculkan respon siswa, dalam hal ini respon positif siswa didik akan muncul ketika mereka menyadari membutuhkan layanan pendidikan tersebut, untuk sampai dengan taraf menyadari maka dibutuhkan proses pemahaman tentang esensi dari layanan pendidikan bagi siswa didik itu sendiri. Sehingga respon positif siswa tidak hanya pada seberapa tinggi kualitas layanan pendidikan akan tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pemahaman dan motivasi siswa didik itu sendiri. Dalam standar layanan pendidikan di satuan pendidikan saat ini, SMA Negeri 1 Sampang mengacu kepada 8 standar nasional pendidikan (SNP), sehingga dari kedelapan standar tersebut akan saling menunjang terhadap tingkat kepuasan siswa didik dalam layanan pendidikan di sekolah.¹⁵

Berdasarkan uraian di atas, SMA Negeri 1 Sampang memiliki layanan pendidikan mutu yang sudah cukup baik sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP). Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ Respon Siswa terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap.”

¹⁵ Hasil wawancara dengan bapak Agung Cahyono selaku waka kesiswaan pada Jumat, 10 November 2017, pukul 08.00-09.00.

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan penafsiran yang kurang tepat dalam penelitian ini dan untuk memperoleh kesatuan yang jelas maka perlu diberi penjelasan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam judul tersebut, yaitu:

1. Respon Siswa

Respon adalah tanggapan, reaksi, atau jawaban.¹⁶ Menurut Widjaja, respon atau umpan balik juga dapat berbentuk bermacam-macam seperti hasil (pelaksanaan suatu tugas), laporan, sikap (yang timbul), pertanyaan, reaksi, dan sebagainya.¹⁷ Dengan demikian sikap merupakan bentuk dari adanya respon, menurut John H. Harvey dan William P. Smith yang dikutip oleh Abu Ahmadi diartikan sebagai kesiapan merespon secara konsisten dalam bentuk positif atau negatif terhadap obyek atau situasi.¹⁸

Sedangkan siswa atau yang lebih sering dikenal dengan istilah “peserta didik” adalah subjek dari sebuah proses pendidikan. Berdasarkan perspektif pedagogic, siswa adalah makhluk yang menghajatkan pendidikan (*homo ecucandum*).¹⁹ Menurut ketentuan umum Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang dikutip oleh Eka Prihatin bahwa peserta didik diartikan sebagai anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses

¹⁶ Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1993), hlm. 746.

¹⁷ Widjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm. 50.

¹⁸ Abu Ahmadi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1999), hlm. 164.

¹⁹ Basilius R. Werang, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2015), hlm. 37.

pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.²⁰

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa respon siswa merupakan tanggapan, reaksi atau jawaban yang diberikan oleh siswa kepada guru dalam proses belajar mengajar.

2. Layanan Pendidikan Mutu Terpadu

Layanan adalah suatu jasa yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam layanan terdapat hubungan timbal balik antara yang memberi layanan dan yang membutuhkan layanan, jadi layanan diberikan berdasarkan kebutuhan. Sedangkan pendidikan berdasarkan Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana 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 ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.²¹

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan (siswa). Mutu juga digunakan sebagai suatu konsep yang relative yaitu dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Sebuah layanan dalam lembaga pendidikan dikatakan bermutu jika memang telah memenuhi

²⁰ Eka Prihatin, *Manajemen Peserta Didik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 3.

²¹ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 7.

standar sehingga mutu harus mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan dan mengerjakan apa yang diinginkan pelanggan.²² Menurut Ahmad Ali Riyadi yang dikutip dalam bukunya Edward Sallis menyatakan bahwa:

Tujuan mutu terpadu adalah memahami kebutuhan mereka yang selalu berkembang, serta menggunakan pengetahuan tersebut untuk diterjemahkan ke dalam produk-produk dan pendekatan bisnis baru yang inovatif.²³

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan oleh penulis, bahwa yang dimaksud dengan layanan pendidikan mutu terpadu dalam penelitian ini ialah sebuah jasa (*service*) yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan guna untuk memenuhi kebutuhan siswa yang selalu berkembang.

3. SMA Negeri 1 Sampang

SMA Negeri 1 Sampang merupakan sebuah lembaga pendidikan formal yang didirikan pada tanggal 29 Januari 1998, yang beralamat di Jalan. Lapangan No. 1 Karangtengah Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap. Adapun yang dimaksud dalam skripsi ini adalah tempat atau lokasi penelitian untuk memperoleh data terkait informasi atau keterangan tentang respon siswa SMA Negeri 1 Sampang terhadap layanan pendidikan mutu terpadu.

Dengan demikian, berdasarkan studi lapangan penulis yang dimaksud dengan judul "*Respon Siswa terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap*" ialah

²² Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori & Aplikasi*, (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2011), hlm. 56.

²³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi, dkk, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), hlm. 56.

tanggapan atau reaksi yang diberikan oleh siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu yang ada di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah “ Bagaimanakah Respon Siswa terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap? “

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Untuk mengetahui gambaran bagaimana layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang layanan pendidikan mutu terpadu bagi mahasiswa IAIN Puwokerto pada khususnya dan umumnya bagi siapapun yang membacanya.

- 3) Memberikan referensi bagi mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang berminat melakukan penelitian dengan tema lain yang sejenis di masa yang akan datang
- 4) Sebagai tambahan pustaka bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

b. Manfaat Praktis

- 1) Untuk memberikan gambaran yang jelas dan lebih mendalam tentang respon siswa SMA Negeri 1 Sampang terhadap layanan pendidikan mutu terpadu.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan informasi dan masukan khususnya bagi SMA Negeri 1 Sampang baik kepala sekolah, dewan guru maupun staf karyawan terkait dengan layanan pendidikan mutu terpadu yang dapat memunculkan respon positif siswa.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi institusi lain terkait dengan layanan pendidikan mutu terpadu.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka pada dasarnya berisi kajian literatur yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan dan kegunaannya untuk menunjang rencana penelitian yang diajukan.²⁴ Kajian pustaka merupakan suatu kegiatan yang meliputi mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian

²⁴ Toifur, *Materi PPT Perkuliahan Metodologi Penelitian Kualitatif Semester 6*, 2017.

dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian, kajian pustaka digunakan untuk mengkaji, menelaah dan juga sebagai dasar penguat dari penelitian yang akan diadakan.

Berdasarkan penelusuran terhadap buku dan penelitian (skripsi/thesis) yang telah ada ditemukan beberapa karya ilmiah yang sealur atau relevan dengan tema kajian penelitian ini. Berikut adalah beberapa hasil penelusuran tentang skripsi/thesis yang berkaitan dengan tema penelitian ini :

Pertama, sebuah penelitian yang dilakukan oleh Asep Syarifudin membahas tentang tanggapan, jawaban atau sikap mahasiswa terhadap pelaksanaan bimbingan akademik di STAIN Purwokerto yang dalam hal ini masuk kategori cukup, hal tersebut dibuktikan dari tolak ukur dan batas skor respon yang didapat peneliti dari angket terhadap mahasiswa kependidikan Islam jurusan Tarbiyah terhadap pelaksanaan bimbingan akademik di STAIN Purwokerto.²⁵ Dalam penelitian ini letak persamaannya ialah membahas tentang sebuah respon seseorang ataupun sekelompok orang terhadap fenomena yang ada, sedangkan perbedaannya ialah terletak pada fenomena yang akan diberikan respon. Dalam hal ini, peneliti hanya membahas respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang.

Kedua, sebuah hasil penelitian yang dilakukan oleh Teguh Nurrohman menunjukkan bahwa respon mahasiswa Dakwah IAIN Purwokerto terhadap program siaran radio komunitas STAR FM menghasilkan dua jenis respon,

²⁵ Asep Syarifudin, *Respon Mahasiswa Kependidikan Islam Jurusan Tarbiyah Terhadap Pelaksanaan Bimbingan Akademik di STAIN Purwokerto*, (Skripsi STAIN Purwokerto, Jurusan Tarbiyah, Prodi Kependidikan Islam, 2009), hlm. 95.

yaitu respon positif dan respon negative. Namun, keberadaan radio komunitas STAR FM di respon positif oleh semua mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, IAIN Purwokerto, karena dapat digunakan sebagai media praktek dan mengasah keterampilan dalam bidang *Broadcasting*.²⁶ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang sebuah respon, tanggapan, atau reaksi yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena, sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fenomena yang akan diberikan respon yaitu dalam penelitian ini adalah siaran radio komunitas STAR FM dan yang akan penulis bahas dalam penelitiannya yaitu respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Nur Laeliah menyatakan bahwa hubungan antara guru dengan siswa akan memunculkan stimulus guru dan respon siswa. Stimulus guru merupakan suatu rangsangan atau gambaran yang bersifat positif yang diberikan oleh guru dalam proses belajar mengajar, sehingga memudahkan penyampaian materi. Sedangkan respon siswa merupakan rasa keingintahuan siswa dan ketertarikan siswa pada materi pembelajaran yang diberikan oleh guru dalam proses belajar mengajar.²⁷ Persamaan dalam penelitian ini adalah masih terkait dengan sebuah respon, tanggapan atau reaksi siswa, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini membahas tentang stimulus guru dan respon siswa terhadap pembelajaran

²⁶ Teguh Nurrohman, *Respon Mahasiswa Dakwah Terhadap Siaran Radio Komunitas Star FM IAIN Purwokerto*, (Skripsi IAIN Purwokerto, 2011), hlm. v.

²⁷ Nur Laeliah, *Stimulus Guru Dan Respon Siswa Dalam Pembelajaran Bahasa Arab Di Mts Al- Ikhsan Beji Kedungbanteng Banyumas Tahun Pelajaran 2011/2012*, (Skripsi IAIN Purwokerto, 2012), hlm. vii.

Bahasa Arab dan yang akan penulis bahas dalam penelitiannya yaitu tentang respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam mempelajari dan memahami skripsi ini, maka penulis perlu menyusun sistematika pembahasan sedemikian rupa agar dapat mempermudah pembahasan yang sistematis, utuh, dan logis. Adapun sistematika pembahasan yang akan diuraikan terdiri dari tiga bagian yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian penutup.

Pada bagian awal, penulis menampilkan Halaman Judul, Halaman Pernyataan Keaslian, Nota Pembimbing, Halaman Pengesahan, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Abstrak, Kata Pengantar, dan Daftar Isi.

Adapun bagian isi yang merupakan bagian inti yang terdiri dari lima bab yang saling berkaitan yaitu *Bab Pertama*, sebagai pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Metode Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, dan Sistematika Pembahasan.

Bab Kedua, merupakan landasan teori, yang terdiri dari tiga sub pembahasan. Sub bab yang pertama berisi tentang respon yang terdiri dari pengertian respon, ciri-ciri respon, fungsi respon, aspek-aspek respon dan macam-macam respon. Sub bab yang kedua berisi tentang pendidikan bermutu yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkesinambungan. Sub bab yang ketiga berisi

tentang layanan pendidikan yang terdiri dari Pengertian Layanan Pendidikan, Fungsi dan tujuan Layanan Pendidikan, Jenis-jenis Layanan Pendidikan, dan Bidang Layanan Pendidikan.

Bab Ketiga, yaitu metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, subyek dan obyek penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab Keempat, berisi tentang pembahasan hasil penelitian, yang terdiri dari tiga sub bab pembahasan. *Pertama* mengenai Gambaran Umum SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang, Kabupaten Cilacap. *Kedua* mengenai penyajian data. *Ketiga* mengenai faktor pendukung dan penghambat.

Bab Kelima, yaitu penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

Pada bagian akhir, penulis menampilkan daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup penulis.



IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan tentang respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap dapat diambil kesimpulan bahwa respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap, respon dalam hal ini lebih difungsikan dan diartikan sebagai penilaian siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu yang ada di SMA Negeri 1 Sampang. Respon yang diberikan oleh siswa terdiri dari respon positif dan respon negative. Namun, berdasarkan hasil angket yang penulis sebarakan mengenai respon siswa menunjukkan bahwa prosentase tertinggi ialah 48, 20 % dengan rata-rata skor 167, 21 dan 120 dari jumlah keseluruhan 248 siswa yang dijadikan sampel memberikan respon positif terhadap layanan pendidikan mutu terpadu yang diberikan oleh SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap.

B. Saran

Setelah penulis mengadakan penelitian dan mencermati berbagai hal yang berkaitan dengan layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap, maka penulis menyarankan demi tercapainya hasil yang lebih baik yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Sekolah

- a. Kepala Sekolah harus mampu meningkatkan dan mempertahankan kualitas mutu SMA Negeri 1 Sampang yang selama ini terjaga dari tahun ke tahun
- b. Kepala Sekolah harus mampu mengoptimalkan seluruh kinerja tenaga pendidik dan kependidikan terkait dengan layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang
- c. Kepala Sekolah harus mampu menciptakan hubungan yang baik antar tenaga pendidik dan kependidikan, dan antara peserta didik dengan tenaga pendidik dan kependidikan demi terciptanya sebuah layanan yang komunikatif
- d. Kepala Sekolah harus mampu mengoptimalkan dana atau pembiayaan yang dimiliki SMA Negeri 1 Sampang demi meningkatkan kualitas mutu pendidikan

2. Bagi Guru

- a. Seorang guru harus mampu mengoptimalkan seluruh kemampuan dan kompetensi yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang ada di SMA Negeri 1 Sampang
- b. Seorang guru harus mampu memosisikan dirinya sebagai agen pembelajaran yang mampu bertanggungjawab sesuai dengan tugas akademik yang diberikan kepadanya
- c. Seorang guru harus mampu memberikan sebuah layanan pendidikan yang baik melalui pembelajaran demi terciptanya kepuasan peserta didik dan mencetak lulusan yang unggul dan berkualitas
- d. Guru harus mampu memberikan umpan balik atau respon yang positif terhadap siswa melalui proses pembelajaran

C. Kata Penutup

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ *Respon Siswa terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap* “.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Hal itu, tidak lebih karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf yang seikhlas-

ikhlasnya atas kesalahan dan kekurangan yang ada serta mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sekalian.

Tak lupa, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang membantu atas tersusunnya penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT memberikan balasan amal baik dengan pahala yang berlipat. Selain itu, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Dan tiba pada akhirnya, hanya kepada Allah SWT segala persoalan penulis kembalikan, dan semoga Allah SWT selalu meridhoi segala usaha kebaikan yang dilakukan umatnya. Amin.

Purwokerto, 8 Mei 2018
Penulis,

Titi Irmawati
NIM. 1423303035



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Isbandi Rukminto. 1994. *Psikologi, Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ahmadi, Abu. 1999. *Psikologi Sosial*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arcaro, Jerome S. 2005. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dantes, Nyoman. 2014. *Landasan Pendidikan Tinjauan dari Dimensi Makropedagogis*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Depdikbud. 1993. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hamidi, Luthfi, dkk. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Ed. Rev)*. Purwokerto: STAIN Press.
- Hasil wawancara dengan bapak Agung Cahyono selaku waka kesiswaan pada hari Jumat, 10 November 2017, pukul 08.00-09.00.
- Hasil wawancara dengan bapak Prayitno selaku waka sarana dan prasarana pada hari Kamis, 5 April 2018, pukul 10.00.
- Hasil wawancara dengan Ibu Yani Aristin selaku bagian Penjaminan Mutu pada hari Rabu, 18 April 2018, pukul 10.00.
- Laelihah, Nur. 2012. *Stimulus Guru Dan Respon Siswa Dalam Pembelajaran Bahasa Arab Di Mts Al- Ikhsan Beji Kedungbanteng Banyumas Tahun Pelajaran 2011/2012*. Skripsi IAIN Purwokerto.
- Minarti, Sri. 2011. *MANAJEMEN SEKOLAH Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.

- Mulyono. 2017. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta:AR-UZZ MEDIA.
- Nurrohman, Teguh. 2011. *Respon Mahasiswa Dakwah Terhadap Siaran Radio Komunitas Star FM IAIN Purwokerto*. Skripsi IAIN Purwokerto.
- Prihatin, Eka. 2011. *Manajemen Peserta Didik*. Bandung: Alfabeta.
- Prihatin, Eka. 2011. *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung:ALFABETA.
- Rahman, Bujang. 2013. *Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Sadiyah, Dewi. 2015. *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education*. terj. Ahmad Ali Riyadi, dkk. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2004. *Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Sudijono, Anas. 2000. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sudjana. 2004. *Manajemen Program Pendidikan*. Bandung: Falah Production.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syarifudin, Asep. 2009. *Respon Mahasiswa Kependidikan Islam Jurusan Tarbiyah Terhadap Pelaksanaan Bimbingan Akademik di STAIN Purwokerto*. Skripsi STAIN Purwokerto, Jurusan Tarbiyah, Prodi Kependidikan Islam.
- Toifur, *Materi PPT Perkuliahan Metodologi Penelitian Kualitatif Semester 6*, 2017.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003
TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL BAB II Pasal 3, hlm.

3. http://kelembagaan.risetdikti.go.id/wp-content/uploads/2016/08/UU_no_20_th_2003.pdf. Diakses pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 12. 06.

Universitas Pendidikan Indonesia, Tim Dosen Administrasi Pendidikan . 2010. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Usman, Husaini. 2006. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Werang, Basilius R. 2015. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi.

Widjaja. 2000. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wiyani, Novan Ardy. 2015. *Manajemen PAUD Bermutu*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Zazin, Nur. 2011. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.



IAIN PURWOKERTO