

**MANAJEMEN STRATEGIS PENINGKATAN MUTU
LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK METLAND
SCHOOL**



Oleh:

Alya Arlia Pristine

1103619040

MANAJEMEN PENDIDIKAN

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN
PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI**

Judul : Manajemen Strategis Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Metland School

Nama Mahasiswa : Alya Arlia Pristine

Nomor Registrasi : 1103619040

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Tanggal Ujian : Rabu, 22 Januari 2025

Pembimbing I

Pembimbing II




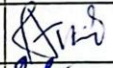
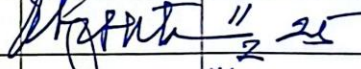



Dr. Matin, M.Pd
NIP. 196004141987031001



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd
NIP. 197404202008122002

Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Aip Badrujaman, M.Pd (Penanggung Jawab)*		
Karta Sasmita, S.Pd, M.si., Ph.D (Wakil Penanggung Jawab)**		
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd (Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan)***		13/2 2025
Prof. Dr. Rugayah, M.Pd (Ketua Sidang/Anggota Penguji I)****		11/2 2025
Dr. H. Sugiarto, M.A (Anggota Penguji II)****		11/2 25
Dr. Heru Santosa, M.Pd (Anggota Penguji III)****		13/2 2025

Catatan:

- * Dekan FIP
- ** Wakil Dekan I
- *** Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan
- **** Dosen Penguji selain Pembimbing

MANAJEMEN STRATEGIS PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK METLAND SCHOOL

(2025)

Alya Arlia Pristine

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen strategis dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Metland School. Sub fokus penelitian ini adalah perencanaan, implementasi, dan evaluasi strategi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu melalui kegiatan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu kepala bidang penjaminan mutu dan layanan akademik, wakil kepala sekolah, guru dan kasubid evaluasi dan pengembangan GTK, guru dan koordinator ekstrakurikuler, orang tua siswa dan siswa. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan strategi peningkatan mutu layanan sekolah dilakukan berdasarkan analisis SWOT, yang selanjutnya digunakan untuk meninjau efektivitas visi, misi dan tujuan sekolah. Dari hasil tinjauan, dibuatlah identifikasi kebutuhan layanan sekolah yang menjadi dasar dalam merancang perencanaan program sekolah. (2) Pelaksanaan strategi peningkatan mutu layanan sekolah dilakukan dengan mengalokasikan sumber daya dengan optimal dan melaksanakan program sekolah sesuai dengan perencanaannya. Implementasi strategi melibatkan seluruh *stakeholders* yang ada. Masing-masing bidang, sub bidang dan koordinator program melaksanakan program kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi bidang tersebut. (3) Evaluasi dan pengawasan strategi peningkatan mutu layanan di SMK Metland School dilakukan dengan monitoring program secara berkala, membuat laporan pelaksanaan program yang selanjutnya menjadi acuan dalam rapat evaluasi program sekolah.

Kata kunci: Manajemen, Strategi, Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan, Manajemen Strategis Peningkatan Mutu Layanan Sekolah

STRATEGIC MANAGEMENT TO IMPROVE THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICE AT SMK METLAND SCHOOL

(2025)

Alya Arlia Pristine

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze strategic management in improving the quality of educational services at SMK Metland School. The sub-focus of this study is planning, implementing, and evaluating strategies in improving the quality of educational services. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques used are through observation, interviews, and documentation studies. Informants in this study were the head of the quality assurance and academic services division, vice principal, teachers and sub-heads of evaluation and development of GTK, teachers and extracurricular coordinators, parents and students. The results of this study indicate that: (1) Planning a strategy to improve the quality of school services is carried out based on a SWOT analysis, which is then used to review the effectiveness of the school's vision, mission and goals. From the results of the review, an identification of school service needs is made which is the basis for designing school program planning. (2) Implementation of the strategy to improve the quality of school services is carried out by allocating resources optimally and implementing school programs according to their planning. Implementation of the strategy involves all existing stakeholders. Each division, sub-division and program coordinator implements a work program according to the main tasks and functions of the division. (3) Evaluation and supervision of service quality improvement strategies at Metland School Vocational School is carried out by monitoring programs periodically, making reports on program implementation which can then be used as a reference in school program evaluation meetings.

Keywords: *Management, Strategy, Improving the Quality of Educational Services, Strategic Management of Improving the Quality of School Services*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Alya Arlia Pristine
No. Registrasi : 1103619040
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “**Manajemen Strategis Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Metland School**” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian /pengembangan pada bulan Mei-Desember 2024
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Alya Arlia Pristine



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alya Aria Pristine
NIM : 1103619040
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan
Alamat email : Alyamp19a@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

" Manajemen Strategis Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan
di SMK Meland School "

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Alya Aria Pristine)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Manajemen Strategis Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Metland School”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi S-1 di Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini sangat sulit terwujud apabila tanpa bimbingan dan bantuan, baik dalam bentuk moril ataupun materil yang diberikan oleh beberapa pihak. Oleh karena itu, peneliti mengapresiasi dan berterimakasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Dr. Aip Badrujaman, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
2. Karta Sasmita, M.si., Ph.D selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
3. Dr. Desi Rahmawati, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
4. Dr. Matin, M.Pd., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan proposal penelitian ini;
5. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan proposal penelitian ini;
6. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Pendidikan S1 FIP UNJ yang telah memberikan ilmu berharganya kepada peneliti dan membantu dalam proses administrasi pada perkuliahan yang berlangsung;
7. Orang tua yaitu Bapak Agus Slamet Mulyadi dan Ibu Alin Arlina, serta saudara kandung yaitu Muhammad Syafiq dan Zufar Miraj Sidiq yang selalu

memberikan dukungan, do'a, dan menjadi penyemangat bagi peneliti dalam menempuh segala prosesnya;

8. Teman terdekat yaitu Azaria, Salsa, Kania, Azizah, Tasya, Shinta dan Dhia yang selalu memberikan masukan, tempat bertukar pikiran, memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini;
9. Serta teman seperjuangan Manajemen Pendidikan angkatan 2019 yang telah bersama berjuang dan telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam proposal penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritikan dan masukan yang bersifat membangun dari para pembaca agar dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk ke depannya. Semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Desember 2025

Peneliti,

Alya Arlia Pristine

DAFTAR ISI

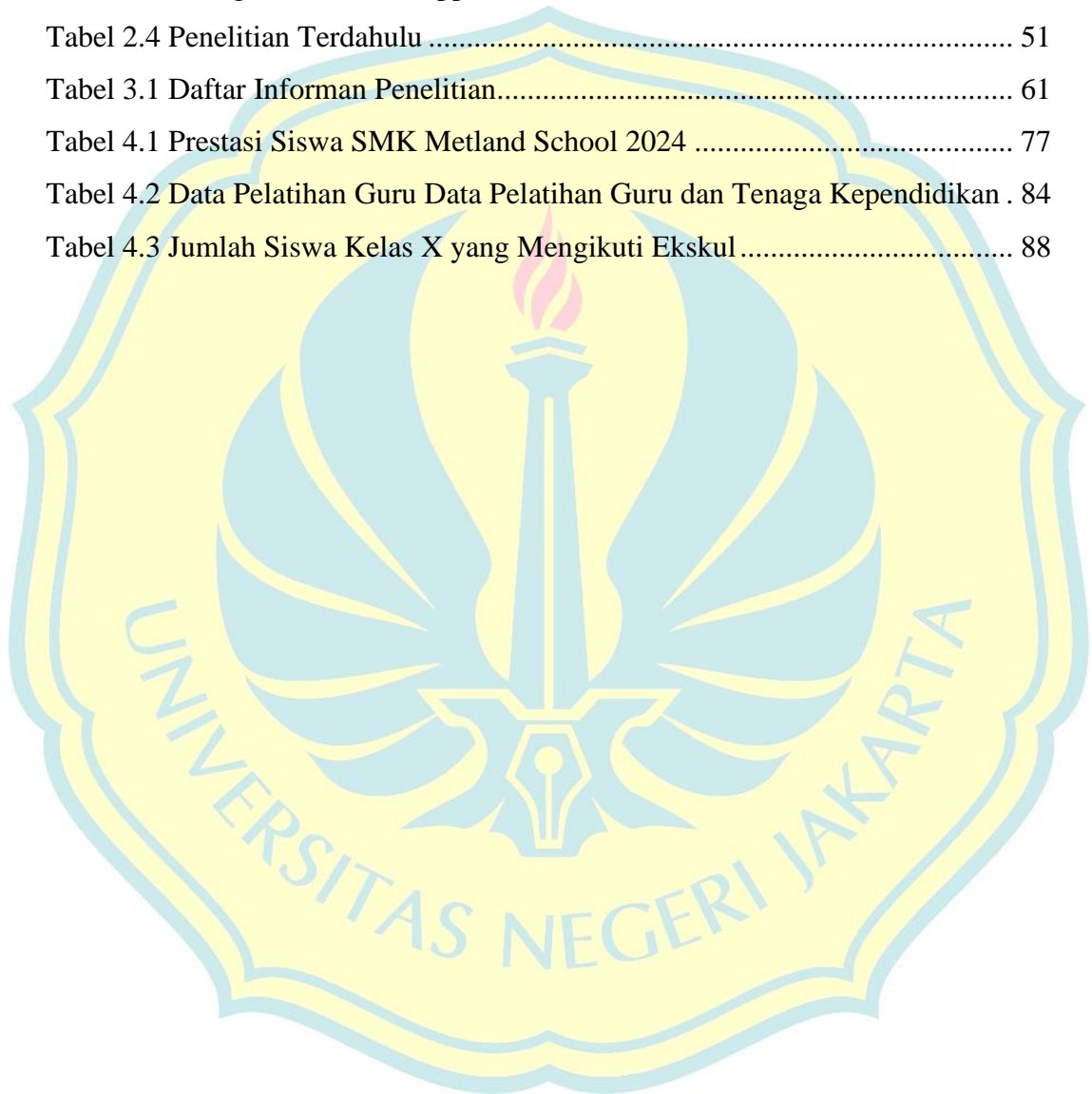
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus dan Sub Fokus	8
C. Pertanyaan Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Deskripsi Konseptual	10
1. Manajemen Strategis	10
2. Mutu Layanan Pendidikan.....	32
3. Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan.....	37
B. Hasil Penelitian yang Relevan	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
A. Tujuan Khusus Penelitian	57
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	57
C. Latar dan Waktu Penelitian	59
D. Data dan Sumber Data	59
E. Teknik Pengumpulan dan Perekaman Data	61
F. Analisis Data	67

G. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Hasil Penelitian.....	73
1. Deskripsi Data.....	73
2. Temuan Penelitian.....	95
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Rekomendasi.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	262



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrik External Factor Evaluation (EFE).....	24
Tabel 2.2 Matrik External Factor Evaluation (IFE).....	25
Tabel 2.3 Strength-Weakness-Opportunities-Threats (SWOT).....	27
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	61
Tabel 4.1 Prestasi Siswa SMK Metland School 2024	77
Tabel 4.2 Data Pelatihan Guru Data Pelatihan Guru dan Tenaga Kependidikan .	84
Tabel 4.3 Jumlah Siswa Kelas X yang Mengikuti Ekskul.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matrik Strategic Position and Action Evaluation (SPACE).....	30
Gambar 4.1 Tahapan Perencanaan Strategi Peningkatan Mutu	82
Gambar 4.2 Tahapan Implementasi Strategi Peningkatan Mutu	91
Gambar 4.3 Tahapan Evaluasi dan Pengawasan Strategi Peningkatan Mutu	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian	113
Lampiran 2 Pedoman Penelitian.....	118
Lampiran 3 Kisi-Kisi Wawancara.....	119
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	122
Lampiran 5 Pedoman Observasi	128
Lampiran 6 Pedoman Studi Dokumentasi.....	129
Lampiran 7 Catatan Lapangan	130
Lampiran 8 Hasil Wawancara	145
Lampiran 9 Klasifikasi Data	186
Lampiran 10 Reduksi Data.....	235
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian	244
Lampiran 12 Profil Sekolah	246
Lampiran 13 Data Jumlah Peserta Didik.....	247
Lampiran 14 Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan.....	248
Lampiran 15 Data Karyawan	251
Lampiran 16 Data Pengadaan Sarana dan Prasarana	252
Lampiran 17 Data Kerjasama Akademik	253
Lampiran 18 Struktur Organisasi	254
Lampiran 19 Sertifikat ISO	255
Lampiran 20 Persebaran Lulusan SMK Metland.....	256
Lampiran 21 Format dan Instrumen Penilaian Observasi Kelas.....	257
Lampiran 22 Surat Izin Penelitian Skripsi	260
Lampiran 23 Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian.....	261