

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN
PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 41 JAKARTA
SELATAN**



Oleh :

**HILMI SUCIASIH
1103622095**

Ditulis untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

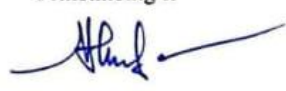
Judul : Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Negeri 41
Jakarta Selatan
Nama Mahasiswa : Hilmi Suciasih
Nomor Registrasi : 1103622095
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Tanggal Ujian : Kamis, 9 April 2026

Menyetujui,

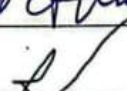
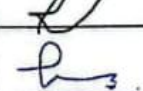
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Heru Santosa, M.Pd.
NIP.196302231990031002


Dr. Matin, M.Pd
NIP.196004141987031001

PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		02 / 04 2026
Karta Sasmita, S.Pd., M.Si., Ph.D. (Wakil Penanggung Jawab)**		02/06 2026
Dr. H. Sugiarto, M.A. (Ketua Dosen Penguji)***		26/05 2026
Dr. Mohammad Sofwan (Anggota Penguji 1)****		26/05 2026
Dr. Evitha Soraya, M. Pd. (Anggota Penguji 2)****		26/05 2026

Catatan:

- * Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
- ** Wakil Dekan I
- *** Ketua Penguji
- **** Dosen Penguji selain Pembimbing



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

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 : Hilmi Suciasih
NIM : 1103622095
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan/Manajemen Pendidikan
Alamat email : hilmisuciasih608@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Negeri 41 Jakarta Selatan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 25 Mei 2026
Penulis


(Hilmi Suciasih)

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMP
NEGERI 41 JAKARTA SELATAN
(2026)**

Hilmi Suciasih

Manajemen Pendidikan

e-mail korespondensi : hilmisuciasih608@gmail.com

Abstrak

Mutu layanan pendidikan merupakan indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan. Sekolah dituntut tidak hanya mampu menyelenggarakan pembelajaran, tetapi juga memberikan layanan pendidikan yang berkualitas, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan peserta didik serta pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 41 Jakarta Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, serta perwakilan orang tua dan komite sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Negeri 41 Jakarta Selatan dilaksanakan melalui lima aspek utama, yaitu strategi peningkatan mutu proses pembelajaran, strategi peningkatan kualitas guru dan tenaga kependidikan, strategi pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan, strategi peningkatan partisipasi orang tua dan masyarakat, serta strategi kepemimpinan kepala sekolah. Kelima strategi tersebut dilaksanakan secara terencana, terkoordinasi, dan berkelanjutan melalui evaluasi rutin serta tindak lanjut program. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sinergi antarunsur sekolah dan penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan menjadi kunci keberhasilan peningkatan mutu layanan pendidikan.

Kata Kunci: mutu layanan pendidikan, strategi peningkatan mutu, manajemen pendidikan, sekolah menengah pertama.

**STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATIONAL
SERVICES AT STATE JUNIOR HIGH SCHOOL 41 SOUTH JAKARTA
(2026)**

Hilmi Suciasih

Educational Management

correspondence email: hilmisuciasih608@gmail.com

Abstract

The quality of educational services is an important indicator of the success of educational implementation in educational institutions. Schools are required not only to carry out learning activities but also to provide high-quality, sustainable educational services that are oriented toward student satisfaction and stakeholder needs. This study aims to describe and analyze strategies for improving the quality of educational services at SMP Negeri 41 Jakarta Selatan. The study employs a qualitative approach with a descriptive-analytical research design. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation studies. The research informants included the principal, vice principals, teachers, educational staff, as well as representatives of parents and the school committee. The results indicate that strategies to improve the quality of educational services at SMP Negeri 41 Jakarta Selatan are implemented through five main aspects: strategies to improve the quality of the learning process, strategies to enhance the quality of teachers and educational staff, strategies for managing educational facilities and infrastructure, strategies to increase parental and community participation, and the leadership strategy of the school principal. These strategies are implemented in a planned, coordinated, and sustainable manner through regular evaluation and program follow-up. This study concludes that synergy among school components and the application of continuous improvement principles are key factors in improving the quality of educational services.

Keywords: *quality of educational services, quality improvement strategies, educational management, junior high school.*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Nama : Hilmi Suciasih

NIM : 1103622095

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Negeri 41 Jakarta Selatan”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang di peroleh dari hasil penelitian/pengembangan pada bulan September 2025 – Januari 2026.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lian.

Penyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pertanyaan saya aini tidak benar.

Jakarta, 9 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
1AED2ANX336456982

Hilmi Suciasih

KATA PENGANTAR

Puji syukur krpada Allah SWT, atas segala rahmat, berkat, dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMP 41 Jakarta Selatan”.Penulisan proposal skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi S1 di Program Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari, selama proses penyusunan dan proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
2. Karta Sasmita, S.Pd., M.Si., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Desi Rahmawati, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ yang telah mendukung peneliti untuk menyelesaikan studi selama mengikuti Pendidikan di S1 Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Heru Santosa, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi, serta memberi dukungan kepada peneliti selama melakukan penelitian.
5. Dr. Matin, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan, membimbing dan memotivasi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
7. Kedua orang tua peneliti, ayahanda Sunadi Masruruddin dan Ibunda Tursini serta keluarga besar peneliti yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman terdekat peneliti yaitu Katon Bagus Apriliansyah terimakasih selalu memberi pengalaman, pengetahuan, dan warna di hidup peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat sejak kecil peneliti yaitu Zahra, dan Dinda, terimakasih selalu memberi masukan, dukungan, dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman terdekat peneliti yaitu Dilah, Mahmudah, Hikmah, Ojah, Isti, Nida, dan Kamil terimakasih selalu memberi masukan, dukungan, dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman terdekat nawasena peneliti yaitu Ka Zahra, Umai, Isna, Irun, Lubna, Nasywa, Rini, Rafi, dan Rizky terimakasih selalu memberi masukan, dukungan, dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman seperjuangan Manajemen Pendidikan Angkatan 2022 yang telah bersama berjuang dan telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dalam bentuk penyusunan, isi, informasi maupun dalam bentuk penyajiannya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar dapat melakukan perbaikan ke depannya. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 September 2025



Hilmi Suciasih

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	12
PENDAHULUAN.....	12
A. Latar Belakang.....	12
B. Fokus dan Sub Fokus.....	15
C. Pertanyaan Penelitian.....	16
D. Tujuan Umum Penelitian.....	16
E. Kegunaan Penelitian	16
BAB II	18
KAJIAN PUSTAKA	18
A. Deskripsi Konseptual.....	18
1. Pengertian Mutu Pendidikan	18
2. Layanan Pendidikan	20
3. Mutu Layanan Pendidikan	22
4. Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	24
5. Strategi Peningkatan Mutu Proses Pembelajaran.....	27
6. Strategi Peningkatan Kualitas Guru dan Tenaga Kependidikan	30
7. Strategi Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan.....	32
8. Strategi Peningkatan Partisipasi Orang Tua dan Masyarakat	34
9. Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah	36
A. Penelitian Yang Relevan.....	37
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
A. Tujuan Khusus Penelitian	45
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	45
C. Latar dan Waktu Penelitian.....	46
D. Data dan Sumber Data	47

1. Data Primer	47
2. Data Sekunder	47
E. Teknik Pengumpulan dan Perekaman Data	48
1. Observasi.....	48
2. Wawancara Mendalam (<i>In-Depth Interview</i>).....	49
3. Studi Dokumentasi	50
4. Perekaman Data	50
F. Teknik Analisis Data	51
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	51
2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	52
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing/ Verification</i>)	52
G. Teknis Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data	53
1. Kredibilitas (<i>Credibility</i>).....	53
2. Transferabilitas (<i>Transferability</i>)	53
3. Dependabilitas (<i>Dependability</i>)	53
4. Konfirmabilitas (<i>Confirmability</i>)	53
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Deskripsi Data	55
2. Temuan Penelitian.....	74
B. Pembahasan	78
C. Keterbatasan Penelitian	97
BAB V.....	99
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	99
A. KESIMPULAN.....	99
B. REKOMENDASI	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi	58
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian.....	108
Lampiran 2 Pedoman Penelitian	110
Lampiran 3 Kisi - Kisi Wawancara.....	110
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	118
Lampiran 5 Pedoman Observasi	126
Lampiran 6 Pedoman Studi Dokumentasi.....	127
Lampiran 7 Catatan Lapangan	128
Lampiran 8 Hasil Wawancara.....	134
Lampiran 9 Klasifikasi Data	170
Lampiran 10 Reduksi Data.....	246
Lampiran 11 Hasil Dokumentasi	257
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian.....	268
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup.....	269

Intelligentia - Dignitas