

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Berbagai macam perkembangan yang terjadi pada segala lapisan kehidupan telah mengalami peningkatan yang pesat. Perkembangan ini juga ikut terjadi pada bidang pendidikan. Dimana, terjadinya berbagai macam peningkatan dalam dunia pendidikan yang dapat dikategorikan cukup signifikan. Dalam hal ini, pendidikan bukan hanya sebagai sebuah kewajiban tetapi telah menjadi bagian dari kebutuhan pokok bagi masyarakat yang harus dipenuhi. Dari pernyataan ini, dapat diperoleh suatu kesimpulan bahwa pendidikan sebagai sesuatu yang penting untuk diselenggarakan dalam kehidupan masyarakat. Menjawab pentingnya pendidikan sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi, maka pemerintah memberikan perhatiannya terhadap pendidikan melalui berbagai cara salah satunya dengan diterbitkannya peraturan yang mengatur terselenggaranya pendidikan di Indonesia yaitu pada Undang - undang Nomor 20 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Selain itu, keberadaan *human capital* dijadikan sebagai kekuatan sentral untuk menentukan majunya sebuah negara. Sehingga meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan dapat bersaing di kancah global apalagi dalam menghadapi segala macam bentuk persaingan pada era revolusi industri 4.0. Berbagai negara maju dan negara industri yang mampu menghadapi segala macam bentuk persaingan yang ada dikarenakan tersedianya *human capital* (SDM) yang unggul, handal dan terampil. Berbagai fakta menunjukkan bahwa salah satu upaya strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah melalui pendidikan. Beberapa peneliti mengungkapkan bahwa adanya keterkaitan kemajuan dan pertumbuhan ekonomi suatu bangsa karena kualitas pendidikan pada negara tersebut. Seperti hasil penelitian yang dijelaskan oleh Saripudin (2008) bahwa derajat pendidikan dengan kehidupan ekonomi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif. Hal ini mempunyai makna bahwa derajat pendidikan yang semakin tinggi maka akan memberikan pengaruh pada

semakin tingginya derajat kehidupan ekonomi. Pada dasarnya, pendapatan dan produktivitas masyarakat akan terjadi peningkatan apabila *human capital* mengalami peningkatan kualitas yang salah satunya sebagai manfaat dari pencapaian pendidikan. Disamping itu, salah satu cara untuk mencapai kemajuan dalam bidang kesejahteraan sosial maupun kemajuan dalam bidang ekonomi dapat dilakukan melalui pendidikan. Berbagai macam kegagalan yang terjadi dalam membangun pendidikan maka akan berdampak pada muncul berbagai macam persoalan yang harus segera diatasi diantaranya seperti meningkatnya jumlah pengangguran, tingginya angka kriminalitas, terjadinya penyalahgunaan narkoba, dan *welfare dependency* yang menjadi beban sosial politik bagi pemerintah. Alma (2008) juga berpendapat bahwa studi yang dilakukan pada beberapa negara baik negara maju maupun negara berkembang menunjukkan hasil bahwa hal yang berkaitan erat dengan kemajuan suatu bangsa adalah kondisi pendidikan yang terdapat pada bangsa tersebut. Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat yang ada pada suatu bangsa maka akan semakin tinggi pula tingkat kesejahteraan bangsa tersebut yang menggambarkan bahwa bangsa tersebut adalah bangsa yang makmur.

Di berbagai negara maju, bidang pendidikan selain dijadikan sebagai salah satu aspek konsumtif, mereka juga meyakini bahwa pendidikan sebagai salah satu bentuk investasi dalam bentuk modal manusia (*human capital investment*) serta dijadikan sebagai "*leading sektor*" atau salah satu sektor utama. Maka dari itu, pemerintah memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dan komitmen yang tinggi terhadap pembangunan sektor ini. Hal ini memberikan dampak pada keberhasilan investasi dalam bidang pendidikan yang berkorelasi dengan kemajuan pembangunan bangsanya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Purwanto (2006) bahwa kunci keberhasilan pembangunan ekonomi suatu bangsa salah satunya ditentukan dengan adanya komitmen yang kuat dalam membangun pendidikan.

Selanjutnya, pendidikan tidak hanya berperan untuk menciptakan dan membentuk SDM yang unggul dan berkualitas, tetapi juga untuk menciptakan individu-individu agar memiliki sejumlah pengetahuan dan seperangkat keterampilan dalam penggunaan teknologi bahkan dapat membangun sebuah

bisnis yang inovatif yang dapat memberikan sumbangsih bagi pertumbuhan ekonomi suatu bangsa. Selain hal tersebut, berhasilnya suatu bangsa mencapai kemajuan dalam bidang pendidikan, maka akan membawa bangsa tersebut untuk mengalami perubahan yang tidak hanya terjadi pada sektor ekonomi saja tetapi juga terjadi pada sektor lainnya seperti sektor sosial, budaya maupun politik. Pendidikan yang diselenggarakan pada suatu bangsa mensyaratkan adanya suatu tingkatan kualitas karena menjadi salah satu hal krusial dan strategis yang harus diperhatikan oleh pemerintah terlebih lagi jika dikaitkan dengan semakin tingginya tuntutan persaingan dalam segala bidang, baik persaingan yang terjadi dalam skala nasional maupun skala global. Berkaitan dengan hal ini, pemerintah Indonesia memiliki suatu komitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan dikeluarkannya PP Nomor 22 tahun 2016 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. PP ini mengamanatkan bahwa pada seluruh jenjang, jenis dan jalur pendidikan penting dilakukan suatu peningkatan kualitas.

Sumber daya manusia di Indonesia masih memerlukan peningkatan yang perlu menjadi perhatian serius bagi pemerintah sehingga mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat. Merujuk pada beberapa hasil riset yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, diperoleh informasi bahwa tingkat kualitas SDM di Negara Indonesia masih sangat jauh tertinggal atau masih sangat rendah apabila dilakukan perbandingan dengan sumber daya manusia pada negara-negara lain seperti negara tetangga yaitu Malaysia dan Singapura. Salah satu cara untuk menentukan tinggi rendahnya kualitas sumber daya manusia suatu bangsa dapat dilihat dari *Human Development Indeks* (Indeks Pengembangan Manusia). Sebagaimana sebuah penjelasan yang dimuat dalam United Nation Development Program (UNDP, 2007) disebutkan bahwa Indeks Pengembangan Manusia (*Human Development Indeks*) merupakan suatu komposisi dari berbagai macam peringkat capaian yaitu pencapaian pendidikan, kesehatan, dan penghasilan per kepala. Berdasarkan data yang dimuat pada halaman *Human Development Index Ranking* tahun 2019, dapat diketahui bahwa posisi Indeks pengembangan manusia Indonesia menempati urutan ke 111 dari 189 negara dengan nilai 0,707. Sementara itu, negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia masing-masing berada pada urutan ke-9 dan ke-61. Berdasarkan urutan

tersebut, dapat dikatakan bahwa *Human Development Index* Bangsa Indonesia masih tergolong rendah. Meskipun apabila dikategorikan, Indonesia sudah termasuk pada negara dengan golongan indeks pembangunan sumber daya manusia yang tinggi (*High Human Development*). Namun masih memerlukan peningkatan yang lebih lanjut. Berikut ini dapat dilihat perbandingan *Human Development Index* negara-negara yang berada pada kawasan ASEAN.

Tabel 1. 1 Human Development Index Beberapa Negara ASEAN (Tahun 2019)

Negara	Urutan	<i>Human Development Index</i>
Singapura	9	0.935
Brunei Darussalam	43	0.845
Malaysia	61	0.804
Thailand	77	0.765
Philippines	106	0.712
Indonesia	111	0,707
Viet Nam	118	0.693
Cambodia	146	0.581

Sumber: United Nations Development Programme, Human Development Report Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel diatas, secara jelas menunjukkan bahwa posisi Indonesia dari aspek indeks pembangunan manusia masih sangat ketinggalan apabila dilakukan perbandingan terhadap beberapa negara lain yang berada di kawasan Asia Tenggara, khususnya negara tetangga Malaysia dan Singapura. Hal ini juga menggambarkan bahwa daya saing indonesia masih rendah. Kondisi seperti ini tentunya merupakan salah satu dampak dari persoalan kualitas pendidikan yang masih memerlukan peningkatan. Selan itu, tinggi rendahnya kemampuan suatu bangsa untuk melakukan persaingan dengan bangsa lainnya juga tidak bisa dilepaskan dari faktor pendidikan, sebab, salah satu instrumen yang bisa digunakan untuk meningkatkan mutu SDM adalah menyediakan pendidikan yang bermutu. Sebagaimana dalam teori *human capital* dijelaskan bahwa pendidikan dijadikan sebagai salah satu instruments penting yang dapat

digunakan untuk membangun dan menciptakan masyarakat yang memiliki produktivitas tinggi (Schultz, 1961).

Selain itu, masyarakat dengan produktivitas yang tinggi tentu dapat diperoleh melalui tingkat pendidikan sehingga kondisi tersebut dapat mendukung proses pembangunan yang sedang dilakukan oleh suatu bangsa. Hal ini didasarkan pada suatu pertimbangan bahwa salah satu upaya atau tindakan yang paling efisien yang dapat dilakukan dalam rangka melakukan pembangunan nasional suatu negara adalah melakukan peningkatan kemampuan masyarakatnya dalam bidang pendidikan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pendidikan dijadikan sebagai salah satu aspek yang digunakan dalam sektor pembangunan guna menentukan tingkat kemajuan suatu negara. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia masih rendah dan masih memerlukan peningkatan dari berbagai aspek. Permasalahan rendahnya mutu pendidikan ini menjadi persoalan yang amat penting dan krusial yang dihadapi oleh bangsa Indonesia.

Belum optimalnya kualitas pendidikan juga dapat dilihat dari masih tingginya angka mengulang sekolah dan angka putus sekolah seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 2 Data Pokok Pendidikan Berdasarkan Jenjang Pendidikan Tahun 2017/2018

No	Jenjang pendidikan	Sekolah	Siswa baru	Siswa	Guru	Bimbingan belajar	Ruang kelas	Lulusan	Mengulang	Putus sekolah
1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)
1	TK	91,089	4.606.102	289,471		
	a. Negeri	3,363	244,395	15,765		
	b. Swasta	87,726	4.361.707	273,706		
2	SLB	2,157	28,763	128,51	24,334	30,314	22,104	126	3,979	522
	a. Negeri	563	11,144	50,544	9,668	10,908	8,203	19	1,41	201
	b. Swasta	1,594	17,619	77,966	14,666	19,406	13,901	107	2,569	321
3	SD	148,244	4.257.224	25.486.506	1.485.602	1.115.194	1.072.132	4.115.553	370,116	32,127
	a. Negeri	131,974	3.662.152	22.153.241	1.301.097	972,11	930,825	3.660.568	334,631	27,059
	b. Swasta	16,27	595,072	3.333.265	184,505	143,084	141,311	454,985	35,485	5,068
4	SMP	38,96	3.354.222	10.125.724	628,052	354,518	358,361	3.233.509	28,47	51,19
	a. Negeri	23,227	2.488.212	7.540.555	466,699	257,6	259,764	2.415.131	18,868	29,022
	b. Swasta	15,733	566,01	2.585.169	161,353	96,918	98,597	818,378	9,602	22,168
5	SMA	13,495	1.613.979	4.783.645	307,751	161,064	160,95	1.407.433	9,36	31,123

No	Jenjang pendidikan	Sekolah	Siswa baru	Siswa	Guru	Bimbingan belajar	Ruang kelas	Lulusan	Mengulang	Putus sekolah
	a. Negeri	6,732	1.182.687	3.495.570	222,47	112,298	111,897	1.034.194	5,472	16,415
	b. Swasta	6,763	431,292	1.288.075	85,281	48,766	49,053	373,239	3,888	14,708
6	SMK	13,71	1.721.547	4.904.031	292,212	176,731	162,426	1.300.521	13,665	73,388
	a. Negeri	3,519	747,387	2.110.751	141,813	73,011	66,147	550,573	6,536	22,276
	b. Swasta	10,191	974,16	2.793.280	150,399	103,72	96,279	749,948	7,129	51,112
	Jumlah Total	307,655	10.975.735	50.034.518	3.027.422	1.837.821	1.775.977	10.057.142	425,59	188,35
	a. Negeri	169,378	8.091.582	35.595.056	2.157.512	1.425.927	1.376.836	7.660.485	366,917	94,973
	b. Swasta		2.884.153	14.439.462	869,91	411,894	399,141	2.396.657	58,673	93,377

Sumber: PDSPK Kemendikbud Rangkuman Statistik Pendidikan Dasar dan Menengah 2017/2018 Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan. - Jakarta: Setjen, Kemendikbud

Masih rendahnya mutu pendidikan di Negara Indonesia ini menjadi salah satu *challenge* dan *homework* terbesar yang harus dibenahi dan ditingkatkan oleh pihak pemerintah. Kita menyadari bahwa permasalahan pendidikan di Indonesia sangatlah kompleks. Diantara beberapa permasalahan tersebut dapat kita lihat dari angka partisipasi sekolah yang masih perlu ditingkatkan, partisipasi dalam melanjutkan ke jenjang pendidikan selanjutnya masih belum optimal, kinerja guru yang belum optimal, hasil belajar peserta didik masih rendah, terjadinya kekerasan di dunia pendidikan, belum meratanya pendidikan dan lain sebagainya, merupakan beberapa macam tantangan yang tentunya harus dihadapi oleh pemerintah dan setiap elemen yang ada di dalam masyarakat.

Pemerintah telah melakukan berbagai kebijakan yang sejatinya diharapkan dapat meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah tersebut salah satunya adalah dengan mencantumkan pendidikan sebagai bagian dalam kebijakan pembangunan nasional yang merupakan salah satu agenda prioritas. Selain itu, pendidikan juga dimuat dalam PRJMN 2015-2019 dengan melaksanakan program Indonesia pintar yang realisasinya dengan dilaksanakannya pendidikan wajib belajar 12 tahun. Kebijakan pemerintah dengan mengeluarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 merupakan bentuk lain dari komitmen pemerintah akan terlaksananya pendidikan yang bermutu guna mengembangkan semua potensi peserta didik baik *cognitive* (pengetahuan), *affective* (sikap), maupun *psikomotor* (keterampilan) sehingga mampu menjadi manusia Indonesia yang seutuhnya.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pendidikan adalah sebuah sistem yang membutuhkan berbagai macam sub sistem. Sehingga dalam menentukan mutu suatu pendidikan, komponen-komponen yang terdapat dalam sistem pendidikan juga harus bermutu. Proses pendidikan itu sendiri merupakan transformasi yang melibatkan sub sistem pendidikan, diantaranya ketersediaan kurikulum, kelengkapan fasilitas sekolah berupa sarana prasarana, ketersediaan sumber dan bahan belajar serta tersedianya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Maka dari itu, tiap lembaga pendidikan harus menjawab tantangan tersebut agar dapat bersaing pada era globalisasi untuk mewujudkan layanan pendidikan yang bermutu. Tantangan tersebut berimplikasi pada dorongan agar sekolah dapat menerapkan manajemen sekolah yang berbasis pada kualitas. Sehingga, manajemen sekolah yang berbasis pada mutu menjadi suatu kebutuhan bagi sekolah. Tantangan tersebut juga menjadi tanggung jawab pihak pengelola pendidikan untuk mampu membenahi segala macam prosedur pendidikan yang berlaku di sekolah, sehingga dapat memberikan dampak secara keseluruhan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah kepada para pelanggannya.

Mutu dalam konteks pendidikan didasarkan pada perwujudan layanan yang mampu diberikan oleh setiap lembaga. Sehingga suatu satuan pendidikan atau sekolah yang bermutu dapat dilihat dari bagaimana sekolah tersebut memberikan layanan terhadap para pelanggannya. Konsep mutu yang digunakan pada lembaga pendidikan seperti sekolah adalah konsep mutu dalam artian relatif (Sallis, 2005). Konsep relatif bukanlah merupakan sebuah akhir namun merupakan sebuah alat untuk menilai apakah suatu jasa yang disediakan oleh suatu lembaga pendidikan telah diberikan sesuai dengan standar atau belum sehingga mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (Sallis, 2005; 2008). Maka dari pada itu, lembaga pendidikan yang bermutu dapat didefinisikan sebagai sejauh mana suatu lembaga pendidikan mampu memenuhi standar yang ada sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Uraian diatas memberikan alasan kepada para pemerhati dan seluruh pihak yang terlibat dalam pengembangan mutu lembaga pendidikan bahwa melakukan peningkatan terhadap kualitas pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan karena ini dapat dijadikan sebagai sebuah indikator yang

dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja manajemen sekolah yang masih belum mampu memenuhi kebutuhan para pelanggan sekolah. Pada dasarnya, suatu lembaga pendidikan atau sekolah dapat dikatakan memiliki kinerja yang efektif apabila sekolah tersebut mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan mutu layanan sekolah. Sebagaimana Hairiyah (2015) menjelaskan bahwa hal yang dituntut oleh kinerja adalah mutu, sehingga suatu kinerja dapat dikatakan bermutu apabila memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang ditandai dengan kepuasan. Hoy & Miskel (2008) juga menjelaskan bahwa melakukan peran dan tanggung jawab dengan standar kinerja yang tinggi merupakan suatu hal yang wajib dilakukan oleh tiap-tiap sekolah.

Selanjutnya, gambaran mutu pendidikan pada suatu sekolah tidak hanya dilihat dari pencapaian hasil UN dan pencapaian prestasi atau hasil belajar siswa saja. Akan tetapi, gambaran mutu pendidikan tersebut merangkum seluruh rangkaian pendidikan yang ada di sekolah, mulai dari proses hingga output dan outcome yang diperoleh. Pada ranah pendidikan, kualitas suatu lembaga pendidikan dapat diartikan sebagai seperangkat kemampuan untuk mengelola seluruh komponen sekolah secara lebih operasional, efektif dan efisien sehingga dapat menghasilkan nilai plus bagi sekolah tersebut.

Lebih lanjutnya, satuan pendidikan bisa disebut sebagai sekolah yang berkualitas apabila mampu menghasilkan siswa yang bermutu yang memiliki kemampuan untuk menghadapi perkembangan zaman. Siswa bermutu disini adalah terwujudnya individu-individu yang memiliki kecerdasan, keterampilan, memiliki budi pekerti yang luhur, berkepribadian yang baik serta memiliki ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Kemudian, sekolah yang memiliki kualitas yang tinggi, juga dicirikan dengan kemampuan sekolah untuk memberikan layanan yang pada dasarnya mampu memenuhi setiap standar yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan yang akan menggambarkan sekolah yang bermutu.

Pemerintah Indonesia melalui Badan Standar Nasional Pendidikan telah menetapkan berbagai macam indikator atau kriteria yang harus dipenuhi oleh suatu sekolah untuk dapat dikategorikan sebagai sekolah yang bermutu. Berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui PP RI No

19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 yang menjelaskan bahwa SNP meliputi: a) standar isi; b) standar proses; c) standar kompetensi lulusan; d) standar pendidik dan tenaga kependidikan; e) standar sarana dan prasarana; f) standar pengelolaan; g) standar pembiayaan; dan h) standar penilaian pendidikan. Selanjutnya, pada pasal 3 dijelaskan bahwa SNP berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu.

Memaknai fungsi dari Standar Nasional Pendidikan tersebut, maka pemahaman yang dapat kita ambil bahwa salah satu persyaratan untuk menjadi sekolah yang memiliki mutu yang bagus adalah mampu memenuhi standar nasional pendidikan. Pemenuhan akan standar nasional pendidikan juga memberikan gambaran bahwa setiap sekolah yang dalam penyelenggaraan pendidikan yang telah memenuhi standar pendidikan maka secara umum dapat dikatakan bahwa sekolah tersebut mampu memberikan layanan pendidikan yang bermutu. Maka dari itu, tiap-tiap satuan pendidikan yang *concern* terhadap mutu wajib memenuhi setiap butir yang dimuat dalam standar nasional pendidikan pada setiap program dan praktik pelaksanaan pendidikan pembelajaran di sekolah tersebut demi terwujudnya layanan pendidikan yang bermutu.

Dalam praktiknya, penyelenggaraan praktik pendidikan dapat dianalogikan sebagai sebuah industri yang bergerak dalam bidang jasa yang memproduksi, menawarkan dan menjual dalam bentuk jasa pendidikan kepada para pelanggannya. Adapun yang menjadi pelanggan utama atau pelanggan primer pendidikan tersebut adalah peserta didik hal ini dikarenakan mereka menerima jasa pendidikan yang disediakan oleh suatu instansi pendidikan secara langsung. Sedangkan orang tua, masyarakat dan penyandang dana merupakan pelanggan sekunder jasa pendidikan. Dalam ruang lingkup pelanggan pendidikan, juga terdapat pelanggan tersier, yaitu berbagai pihak yang secara tidak langsung berperan penting dalam dunia pendidikan seperti Pemerintah, masyarakat dan para pengguna lulusan yang terdiri dari jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan pasar dunia kerja. Maka dari itu, penyelenggaraan praktik pada satuan pendidikan harus memperhatikan bagaimana kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. Sehingga suatu kesimpulan dapat ditarik bahwa pelanggan sekolah yang terdiri

atas siswa ataupun stakeholders lainnya merupakan aspek yang menentukan mutu sekolah sebagai sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa. Sebagaimana Sallis (2008: 30-32) menjelaskan bahwa dalam meraih mutu, diharuskan adanya keterlibatan seluruh pihak dengan baik dalam melakukan segala hal serta setiap lembaga pendidikan harus mampu menempatkan posisi pelanggan secara proporsional dan profesional sehingga mutu yang ditetapkan dapat tercapai. Dalam hal ini, Meirawan (2010) juga menambahkan bahwa mutu sekolah salah satunya ditentukan oleh peserta didik dan *stakeholder* nya, bukan ditentukan oleh produsen atau bukan ditentukan sekolah itu sendiri. Memahami uraian tersebut, dapat dimaknai bahwa sebuah lembaga pendidikan dapat bermutu apabila mampu menyediakan layanan yang optimal yang sesuai dengan standar kebutuhan dan harapan para pelanggan atau bahkan melebihi standar tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa dalam menyediakan layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan maka diperlukan sebuah indikator dalam menentukan kualitas suatu sekolah. Pelayanan diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan melalui serangkaian aktivitas. (Moenir, 1995, hlm.17). Boediono (1999, hlm.60) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan menerapkan beberapa cara sehingga dibutuhkan adanya kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga kepuasan dan keberhasilan dapat tercapai.

Banyak penelitian yang telah mengkaji tentang esensi layanan yang bermutu dalam sebuah organisasi termasuk dalam lembaga pendidikan. Layanan yang sekolah yang dirasakan oleh peserta didik sangat berkaitan dengan kepuasan. (Hasan et.al 2008; Chiu et.al, 2005). Kualitas layanan pembelajaran dianggap sebagai salah satu aspek yang menentukan peningkatan hasil belajar siswa (Prentice, & Robinson, 2010). Sekolah yang mampu menyediakan layanan yang bermutu maka akan mampu meningkatkan kepuasan siswa serta mampu meningkatkan hasil belajar siswa. Selain itu, layanan sekolah yang bermutu juga dijadikan sebagai salah satu indikator untuk kemajuan organisasi sekolah dalam upaya perbaikan kinerja dan citra sekolah.

Uraian diatas memberikan makna bahwa layanan sekolah menjadi suatu hal yang penting untuk terus ditingkatkan oleh suatu sekolah dan harus dievaluasi

secara berkala sehingga kebutuhan pelanggan pendidikan terus teridentifikasi. Sekolah dalam praktiknya tentu memperhatikan layanan yang akan mereka berikan kepada peserta didik. Namun dalam praktiknya, memberikan layanan berkualitas terkadang masih belum diperhatikan secara maksimal. Masih banyak sekolah yang belum memberikan *excellent service* atau terkadang layanan yang disediakan masih belum sesuai dengan kebutuhan. Lebih parahnya lagi, terdapat ketidaktahuan warga sekolah bagaimana cara menyediakan dan memberikan layanan yang bermutu. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Simangunsong & Widowati (2016) memberikan informasi bahwa mutu sebuah lembaga pendidikan di suatu sekolah inklusi yang terdapat di Kota Semarang masih belum tersedia dengan baik, hal ini disebabkan karena masih terdapat beberapa dimensi mutu pendidikan yang belum terselenggara dan belum tersedia secara optimal. Dimensi tersebut adalah dimensi wujud, dimensi kehandalan, dan dimensi jaminan.

Selain itu, banyak siswa yang terkadang mengeluh terkait dengan layanan sekolah. Misalnya, sarana prasarana atau fasilitas yang disediakan, kinerja tenaga kependidikan yang kurang optimal dan berbagai keluhan lainnya. Hal ini tentu menjadi bahan evaluasi dan perlu diperbaiki, sebab keluhan yang muncul dari peserta didik menggambarkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan yang ada. Hal ini juga nantinya dapat menyebabkan menurunnya mutu sekolah. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa keberadaan layanan sekolah yang bermutu merupakan satu dari beberapa aspek yang dijadikan kekuatan untuk meningkatkan kualitas. Sehingga, kelemahan yang muncul dari aspek layanan sekolah harus ditingkatkan dan dibenahi secara serius.

Berkaitan dengan hal di atas, bahwa peningkatan mutu layanan sekolah menjadi tanggung jawab pihak sekolah untuk meningkatkan standar kinerja yang tinggi. Sekolah harus mampu menyediakan layanan sekolah yang berkualitas. Adapun upaya yang bisa diimplementasikan oleh sekolah agar dapat mencapai hal tersebut yaitu dengan melakukan pengembangan kapasitas manajemen mutu sekolah sehingga kualitas serta kuantitas hasil kinerja sekolah dapat ditingkatkan dan pada akhirnya sekolah mampu memberikan layanan pendidikan yang lebih baik. Maka dari itu, upaya yang sejatinya perlu dilakukan dan diterapkan pada tiap

satuan pendidikan adalah membangun kapasitas manajemen mutu, yang dilakukan baik pada level organisasi sekolah maupun pada level individu pelaksana.

Kapasitas secara sederhana bisa diartikan sebagai kemampuan, kompetensi, dan layanan organisasi yang menjadi suatu kebutuhan sekolah dalam rangka memperbaiki kinerja. Dalam konteks manajemen satuan pendidikan, maka kapasitas sekolah dapat diartikan sebagai sekumpulan dari kapasitas individu yang *disupport* oleh kapasitas sumber daya pada sekolah tersebut. Joyce et.al (2003) memberikan definisi bahwa kapasitas manajemen memiliki arti sebagai seperangkat kemampuan dasar pemerintah untuk melakukan penyusunan, pengembangan, pengarahan dan pengontrolan terhadap seluruh sumber daya organisasi baik sumber daya keuangan, sumber daya manusia maupun sumber daya fisik. Apabila definisi tersebut diterjemahkan pada konteks sekolah atau lembaga pendidikan, maka dapat diartikan bahwa kapasitas manajemen sekolah merupakan sebuah terjemahan dari istilah *School Management Capacity (SMC)*. Komba, Nkumbi, dan Warioba dalam Triatna (2015) memberikan pengertian bahwa SMC merupakan segala potensi dan aktualisasi dari kemampuan yang dimiliki, termasuk potensi yang berada di organisasi dan sumber daya yang berada di sekitar lingkungan sekolah yang dapat didayagunakan untuk mendukung, memelihara, dan mengembangkan mutu proses belajar mengajar.

Pada prinsip dan realita dalam menyelenggarakan otonomi pendidikan, Suti (2011) menjelaskan bahwa program inti dari usaha untuk memberdayakan kapasitas pada masing-masing lembaga pendidikan, pada hakikatnya merupakan kemampuan untuk melakukan peningkatan dalam konteks mutu pendidikan pada semua bentuk, jenjang, dan jenis pendidikan. Maka dari itu, berkualitas atau tidaknya proses pendidikan yang ada di sekolah juga ditentukan oleh tinggi rendahnya kapasitas manajemen mutu yang dimiliki untuk melakukan pengelolaan dalam segala sumber daya yang dimiliki. Sekolah yang memiliki tingkatan manajemen yang belum optimal maka akan mengakibatkan tidak tercapainya mutu sekolah secara optimal. Oleh karena itu, apabila kita mengkaji tentang mutu layanan sekolah, maka hal lain yang perlu kita perhatikan adalah kapasitas sekolah dalam membangun dan memberikan mutu layanan sekolah yang baik. Sederhananya dapat dikatakan bahwa sekolah yang belum memiliki

kapasitas atau kemampuan yang baik, maka akan mengalami kesulitan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar serta akan merasakan kesulitan tertentu dalam melakukan berbagai macam usaha untuk memperbaiki kualitas sekolah secara berkelanjutan dan efektif (Sumintono, 2013).

Berdasarkan uraian diatas, maka hal penting yang perlu dilakukan adalah membangun kapasitas manajemen mutu sekolah yang dapat memberikan dampak positif guna meningkatkan mutu layanan sekolah. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa meningkatkan kinerja melalui pengembangan kapasitas manajemen mutu sekolah maka akan memberikan dampak positif pada pemenuhan standar dan pencapaian mutu yang ditetapkan serta dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, upaya untuk mencapai mutu layanan sekolah salah satunya dapat dioptimalkan dengan peran kapasitas manajemen mutu sekolah dan hal ini menjadi salah satu kegiatan yang penting untuk dikembangkan secara berkelanjutan. Realita diberbagai sekolah menunjukkan suatu fenomena bahwa terdapat banyak permasalahan yang berkaitan dengan kapasitas manajemen mutu sekolah. Kondisi layanan sekolah yang belum optimal dapat disebabkan karena kapasitas manajemen mutu yang perlu dikembangkan. Sebagaimana studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan pada beberapa sekolah di Kabupaten Gowa diperoleh informasi bahwa beberapa sekolah belum sepenuhnya berhasil dalam melaksanakan manajemen mutu yang komprehensif yang mendukung pada pencapaian layanan sekolah yang unggul. Manajemen mutu yang ada menjadi salah satu bagian penting dalam organisasi sekolah. Keberadaan manajemen mutu sekolah merupakan bagian yang terintegral dalam organisasi untuk mewujudkan layanan sekolah yang baik karena hal ini menjadi harapan setiap warga sekolah. Layanan yang bermutu ditetapkan sebagai salah satu faktor untuk menentukan baik dan buruknya sesuatu sekolah dan dijadikan juga sebagai salah satu kriteria untuk menentukan pilihan untuk masuk pada suatu sekolah tertentu. Pada dasarnya, sekolah yang memiliki kapasitas manajemen yang baik adalah sekolah yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan dimana sekolah mampu memahami dan meresapi serta tahu bagaimana cara mencapai kepuasan melalui penyediaan layanan sekolah yang bermutu.

Beberapa temuan yang diperoleh melalui hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui proses wawancara dengan beberapa kepala sekolah di Kab. Gowa yang terkait dengan manajemen mutu dan layanan sekolah antara lain sebagai berikut:

1. Seluruh warga sekolah kurang terlibat dalam aktivitas manajemen mutu secara komprehensif.
2. Pengetahuan serta kemampuan dan keterampilan seluruh warga sekolah tentang pelaksanaan manajemen mutu masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.
3. Layanan sekolah masih belum optimal sehingga kepuasan siswa juga berkurang.
4. Pihak sekolah belum melakukan evaluasi terhadap layanan secara lengkap pada akhir tahun pembelajaran, proses evaluasi dilakukan hanya berdasarkan saran dan masukan dari guru-guru.
5. Komunikasi dan kerjasama antar warga sekolah dalam mewujudkan mutu layanan masih belum terjalin dengan optimal dan masih mengalami beberapa hambatan seperti dikarenakan adanya rasa sungkan.
6. Kepala sekolah masih belum konsisten untuk melakukan pengawasan terhadap layanan yang ada di sekolah.
7. Pengambilan keputusan terhadap upaya untuk meningkatkan mutu layanan kurang mempertimbangkan kapasitas dari manajemen mutu yang ada di sekolah.
8. Adanya ketidakmampuan kepala sekolah dalam melakukan pemberdayaan terhadap seluruh warga sekolah sehingga layanan tidak bisa diwujudkan secara bersama-sama.
9. Sebagian besar akreditasi sekolah di jenjang pendidikan dasar di Kabupaten Gowa baik SD maupun SMP adalah masih terakreditasi B.

Hasil temuan di lapangan tersebut memberikan gambaran bahwa SMP/MTs di Kabupaten Gowa masih kurang optimal dalam hal memberdayakan kapasitas manajemen mutu sekolah. Pada hakekatnya, kapasitas manajemen sekolah merupakan hal sangat penting untuk dapat melakukan peningkatan mutu yang ada di sekolah (Mo'tasim, 2016).

Junaris (2017) secara lebih lanjut menjelaskan bahwa sekolah yang tidak memiliki kapasitas atau kemampuan yang cukup untuk melakukan proses belajar mengajar maka akan mengalami kesulitan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan yang efektif. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa kapasitas manajemen mutu masih belum mampu mengelola segala macam komponen yang ada di sekolah mulai dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta keuangan secara maksimal sehingga berdampak pada layanan yang kurang optimal. Hal ini menimbulkan berbagai macam permasalahan yang harus cepat diberikan diatasi.

Salah satu tujuan dari pelaksanaan manajemen mutu sekolah dengan focus pada hasil, target ataupun sasaran adalah terwujudnya efektivitas dan efisiensi seluruh program yang ada di sekolah. Suatu satuan pendidikan atau sekolah dapat dikatakan memiliki tingkat efektivitas tertentu apabila satuan pendidikan tersebut mampu menetapkan keberhasilan pada input, proses dan output serta outcome yang ditandai dengan adanya kualitas pada setiap komponen dalam manajemen sekolah. Komariah (2006) menjelaskan bahwa tingkat efektivitas sebuah satuan pendidikan bukan hanya sekedar tercapainya sasaran atau sekolah mampu memenuhi segala macam kebutuhan untuk mencapai sasaran tersebut. Akan tetapi, efektivitas sekolah tersebut juga berkaitan dengan terwujudnya mutu dalam setiap komponen yang terdapat dalam system manajemen sekolah. Dengan kata lain, dapat disebut bahwa sekolah mampu melakukan pengembangan mutu. Oleh karena itu, mutu sekolah dapat dikatakan tercapai apabila kinerja manajemen sekolah baik yang digambarkan dengan menyediakan layanan sekolah yang bermutu. Kemampuan sekolah dalam menyediakan layanan yang bermutu ini memberikan gambaran bahwa setiap komponen dalam sistem manajemen sekolah memiliki kualitas yang baik dan optimal. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Hoy dan Miskel (2008, hlm. 297) bahwa *“In the current policy environment of education, goals are reflected in the standards for judging the quality and quantity of performance outcomes schools produce”*. Penjelasan yang dikemukakan oleh Hoy dan Miskel tersebut memberikan makna bahwa standar yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kualitas dan kuantitas hasil kinerja sekolah yang terdapat dalam kebijakan lingkungan pendidikan merupakan

sebuah refleksi dari tujuan sekolah. Oleh karena itu, kriteria dalam tujuan pendidikan yang bermutu adalah adanya tingkatan *quantity*, *quality*, dan *consistency* dalam setiap proses dan struktur internal yang terdapat di sekolah yang berperan untuk mengubah input menjadi outcome.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengasumsikan bahwa apabila kapasitas manajemen mutu sekolah dikembangkan secara optimal maka akan membantu sekolah untuk meningkatkan mutu termasuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. Seperti yang diasumsikan oleh Sukaningtyas dkk (2017) bahwa kurang dimilikinya kapasitas pada setiap sekolah maka dapat menyebabkan munculnya beberapa kesulitan untuk melakukan berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan. Maka dari itu, pengembangan kapasitas manajemen mutu harus dilakukan dengan salah satu tujuan untuk meningkatkan mutu layanan sekolah. Hal lain yang perlu dilakukan adalah meningkatkan kapasitas manajemen mutu sekolah sebagai salah satu strategi agar kinerja sekolah meningkat. Tentu saja, untuk hal tersebut diperlukan adanya keterlibatan dari seluruh komponen fungsi yang terdapat pada manajemen sekolah mulai dari merencanakan kebutuhan manajemen sekolah, proses pelaksanaan dengan konsisten dan komitmen serta kinerja yang tinggi, mengevaluasi dan menindaklanjuti segala kegiatan secara berkala. Muara akhir dari rangkaian kegiatan yang dilakukan ini adalah tercapainya dan terwujudnya peningkatan kualitas layanan mutu sekolah dan ekspektasi pelanggan pendidikan yang selanjutnya memberikan dampak pada tercapainya sekolah bermutu sesuai dengan apa yang diharapkan.

Terdapat beberapa penelitian yang telah mengkaji tentang kapasitas manajemen sekolah seperti Sukaningtyas (2017) yang mengkaji tentang pengembangan kapasitas manajemen sekolah dalam membangun pemahaman visi dan misi, Mo'tasim (2016) yang meneliti tentang pengembangan kapasitas institusi dan sumber daya manusia di madrasah dengan menggunakan pendekatan *total quality management*, Sumintono (2013) yang meneliti tentang Sekolah Unggulan: Pendekatan Pengembangan Kapasitas Sekolah, Junaris (2017) yang mengkaji tentang manajemen pengembangan kapasitas pada sekolah unggulan dan Yunizar (2016) yang meneliti tentang pengaruh kapasitas manajemen pendidikan tinggi dan bauran pemasaran pendidikan terhadap mutu pendidikan.

Apabila penelitian sebelumnya dilakukan dengan mengambil pada satu atau dua indikator, akan tetapi penelitian ini berfokus pada kesesuaian kegiatan pengembangan manajemen mutu dengan peningkatan layanan sekolah pada SMP/MTs yang ada di Kabupaten Gowa. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa keberadaan SMP/MTs di Indonesia mempunyai tingkatan mutu yang berbeda-beda. Meskipun memiliki perbedaan dari segi mutu, namun peran mereka masih tetap sebagai lembaga pendidikan tingkat dasar yang harus tetap mempersiapkan peserta didik dengan segenap keterampilan dan pengetahuan agar dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan menengah. Dalam melaksanakan perannya ini, tentu saja tetap harus dengan memberikan layanan yang bermutu.

Selain itu, hal yang menjadi ketertarikan peneliti adalah bagaimana SMP/MTs di Kabupaten Gowa dapat mengembangkan kapasitas manajemen sehingga mampu melaksanakan manajemen mutu dengan baik untuk mendukung peningkatan layanan sekolah. Apalagi sekarang dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman serta arus informasi dan globalisasi yang tanpa batas, menyebabkan mutu sebagai salah satu modal utama untuk dapat melakukan persaingan dengan lembaga pendidikan lainnya. Sehingga atas dasar hal tersebut, peningkatan mutu layanan di sekolah menjadi hal yang selalu diperhatikan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

1.2. Identifikasi Masalah

Globalisasi yang tengah terjadi mensyaratkan setiap institusi atau sektor untuk dapat bersaing sebaik mungkin. Persaingan tersebut juga tidak dapat dihindari oleh sektor pendidikan yang semakin hari semakin meningkat. Pada dasarnya persaingan ini terjadi agar masing-masing satuan pendidikan dapat tetap eksis di tengah masyarakat dengan berorientasi pada mutu yang diberikan kepada para pengguna. Artinya, persaingan tersebut harus memperhatikan kebutuhan para pengguna jasa kependidikan yang merupakan salah satu indikator untuk menentukan keberhasilan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Dengan memperhatikan harapan dan tingkat kebutuhan, maka sektor pendidikan sejatinya mampu menganalisis dan menentukan bagaimana bentuk layanan yang harus disediakan sehingga harapan pengguna jasa terpenuhi. Ketika hal tersebut

terlaksana, maka akan muncul persepsi dari pengguna bahwa layanan yang diberikan oleh sekolah tersebut berkualitas. Persepsi kualitas layanan mencerminkan pendapat pelanggan mengenai keunggulan global suatu produk atau layanan (Zeithaml, 1988).

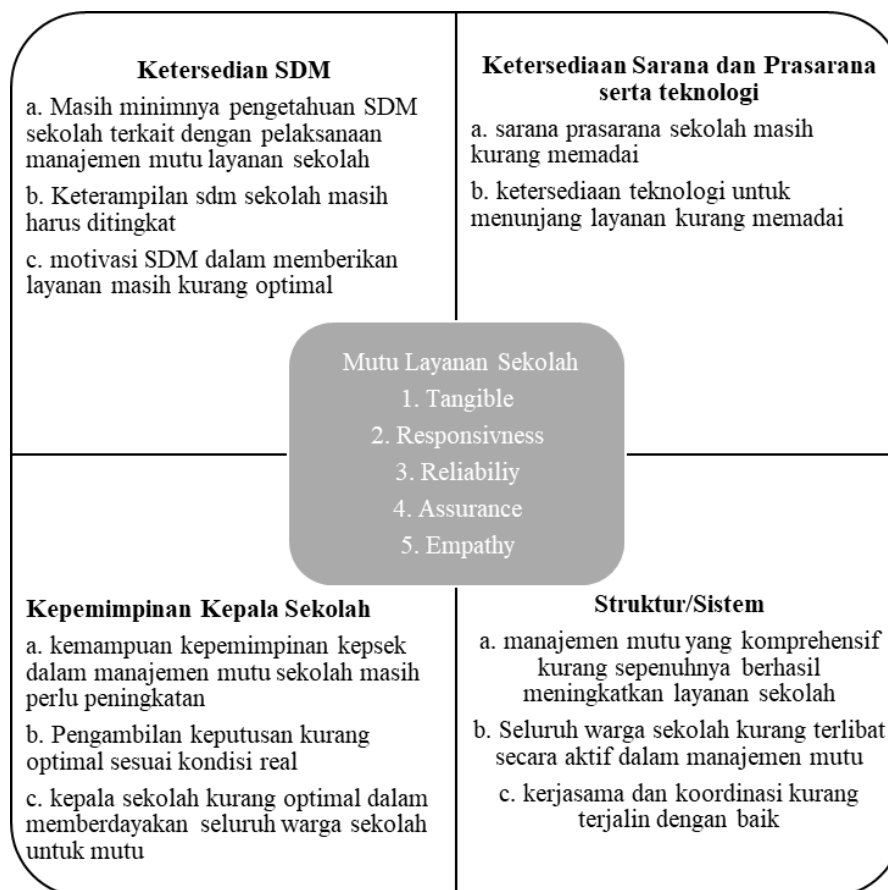
Secara sederhana, jasa yang disediakan oleh sektor pendidikan merupakan suatu bentuk proses belajar mengajar di sekolah. Dalam satu definisi, dijelaskan bahwa pendidikan merupakan suatu proses memanusiakan manusia, artinya suatu kegiatan yang dilakukan untuk membentuk sosok manusia yang seutuhnya. Maka dari itu hal yang perlu dilakukan adalah berusaha untuk memberikan layanan yang bermutu agar kualitas sekolah bisa tercapai.

Layanan yang terdapat pada setiap organisasi seperti sekolah, secara umum terdiri dari beberapa dimensi, yaitu tangible, keandalan, responsiveness, jaminan dan empati (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml & Bitner, 2009). Layanan yang berkualitas dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat dan memperlancar pemberian layanan berkualitas salah satunya adalah faktor SDM yang memiliki pengaruh besar dalam peningkatan kualitas layanan suatu organisasi. Hal ini dikarenakan bahwa jika organisasi tidak memiliki SDM yang handal yang memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, maka akan menyebabkan terjadinya penurunan layanan sekolah, dan begitu juga sebaliknya. Selain faktor ketersediaan SDM, Tjiptono (2011) juga menyebutkan bahwa struktur organisasi, pengukuran, pendukung sistem, ketersediaan program dan komunikasi baik internal maupun eksternal juga merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Selanjutnya, terdapat beberapa hal yang berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Faktor tersebut antara lain motivasi kerja karyawan, sistem kerja dan sistem pelayanan yang ada di organisasi, suasana kerja, kemampuan kerja karyawan, lingkungan fisik dan tempat kerja, perlengkapan dan fasilitas, serta prosedur kerja di perusahaan tersebut. Adya (2003) juga menjelaskan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas *services* antara lain adanya kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang optimal, pola manajemen perusahaan, pengembangan

SDM, hubungan kerja yang selaras, motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan, dan serta kebijakan dalam memberikan insentif kepada karyawan.

Selanjutnya, hasil penelitian Purnaya, Natajaya, dan Dantes (2013) memberikan informasi bahwa kepemimpinan kepala sekolah berkontribusi secara signifikan terhadap layanan sekolah. Merujuk pada hasil penelitian ini, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yaitu salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan sekolah adalah kepemimpinan kepala sekolah. Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap juga akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di sekolah. Sebagaimana Somudinigrat (1996) menjelaskan bahwa ketersediaan prasarana pendukung sekolah yang memadai akan memudahkan pelayanan. Senada dengan pendapat tersebut, Kaho (1997) menyebutkan bahwa fasilitas penyelenggaraan yang ada memiliki pengaruh pada pengelolaan layanan di sekolah.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dibuat sebuah gambar identifikasi masalah penelitian yang telah diperoleh berdasarkan pada studi pendahuluan. Gambar berikut ini merupakan ringkasan dari identifikasi masalah yang telah dikemukakan tersebut. Maka dari itu, variable-variabel dalam gambar merupakan faktor dari kapasitas manajemen sekolah yang menentukan kualitas layanan.



Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah Ditinjau Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Layanan Sekolah

Sumber: Adaptasi dari Purnaya, Natajaya, dan Dantes (2013), Tjiptono (2011), Adya dan atep (2003), Nangoi (2004)

1.3. Rumusan Masalah

Mengacu pada pemaparan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa?

Rumusan masalah ini terdiri atas beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

- a. Bagaimana manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa pada aspek perencanaan mutu?
- b. Bagaimana manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa pada aspek pelaksanaan mutu?

- c. Bagaimana manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa pada aspek evaluasi mutu?
 - d. Bagaimana manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa pada aspek tindak lanjut mutu?
2. Bagaimana kapasitas manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa?

Rumusan masalah ini terdiri atas beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

- a. Bagaimana kapasitas manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari kapasitas *intelektual*?
 - b. Bagaimana kapasitas manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari kapasitas *leadership*?
 - c. Bagaimana kapasitas manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari kapasitas sarana dan prasarana?
 - d. Bagaimana kapasitas manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari kapasitas keuangan?
 - e. Bagaimana kapasitas manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari kapasitas teknologi?
3. Bagaimana layanan sekolah di Kabupaten Gowa?

Rumusan masalah ini terdiri atas beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

- a. Bagaimana layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari aspek *tangibles* (berwujud fisik)?
 - b. Bagaimana layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari aspek *reliability* (keandalan)?
 - c. Bagaimana layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*)?
 - d. Bagaimana layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari aspek jaminan (*assurance*)?
 - e. Bagaimana layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dilihat dari aspek empati (*empathy*)?
4. Bagaimana model kapasitas manajemen mutu dalam peningkatan layanan sekolah di Kabupaten Gowa?

1.4. Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengungkap fenomena tentang kapasitas manajemen mutu dalam peningkatan layanan sekolah dan memperoleh sebuah rancangan pengembangan kapasitas manajemen mutu yang dapat diaplikasikan untuk dapat melakukan peningkatan terhadap layanan sekolah. Secara terperinci, uraian tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

1. Terdeskripsinya manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa yang dalam hal ini terdeskripsikannya:
 - a. Perencanaan mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa
 - b. Pelaksanaan mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa
 - c. Evaluasi mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa
 - d. Tindak lanjut mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa
2. Terdeskripsinya kapasitas manajemen mutu layanan sekolah di Kabupaten Gowa, yang dalam hal ini terdeskripsikannya:
 - a. Kapasitas *intelektual* seluruh warga sekolah di Kabupaten Gowa terkait dengan manajemen mutu dan mutu layanan sekolah
 - b. Kapasitas *leadership* kepala sekolah di Kabupaten Gowa
 - c. Kapasitas sarana dan prasarana sekolah di Kabupaten Gowa
 - d. Kapasitas keuangan sekolah di Kabupaten Gowa
 - e. Kapasitas teknologi sekolah di Kabupaten Gowa
3. Terdeskripsinya layanan sekolah di Kabupaten Gowa, yang dalam hal ini terdeskripsikannya:
 - a. Aspek *tangibles* (berwujud fisik) layanan sekolah di Kabupaten Gowa
 - b. Aspek *reliability* (keandalan) layanan sekolah di Kabupaten Gowa
 - c. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) layanan sekolah di Kabupaten Gowa
 - d. Aspek *assurance* (jaminan) layanan sekolah di Kabupaten Gowa
 - e. Aspek *empathy* (empati) layanan sekolah di Kabupaten Gowa
4. Terumuskannya model kapasitas manajemen mutu dalam meningkatkan layanan sekolah di Kabupaten Gowa

1.5. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun secara rinci, manfaat dari hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan konsep ilmu administrasi pendidikan terutama tentang pengembangan konsep kapasitas manajemen mutu, layanan sekolah khususnya pada lembaga yang bergerak dalam bidang jasa *nonprofit* seperti sekolah untuk mendukung pendidikan menjadi sebuah lembaga yang menerapkan prinsip organisasi pembelajar yang diharapkan dapat melakukan adaptasi dengan perkembangan dan perubahan zaman serta mampu mengikuti globalisasi dan perubahan lingkungan.

2. Manfaat praktis

Sedangkan manfaat secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Menjadi sebuah acuan dalam rangka pengembangan sekolah khususnya dalam pengembangan SMP/MTs agar dapat mengoptimalkan penggunaan kapasitas manajemen mutu sekolah agar dapat berkembang secara terarah sehingga mampu mewujudkan sebuah SMP/MTs yang bermutu yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan sekolah. Komitmen yang kuat dari setiap pengelola satuan pendidikan untuk memberikan layanan yang bermutu sangat perlu ditanamkan dalam rangka pengembangan keunikan dan kekhasan masing-masing sekolah.
- b. Memberikan gambaran kepada para pemangku kebijakan khususnya pada dinas pendidikan, misalnya pada tataran manajemen sekolah (kepala sekolah) dapat menetapkan dan mengimplementasikan berbagai macam strategi serta berani melakukan inovasi-inovasi agar dapat mengoptimalkan kapasitas manajemen sekolah sehingga layanan yang baik bisa tercapai. Mutu layanan akan berdampak pada mutu pendidikan yang ada di sekolah, terutama bagi sekolah harus bersaing sehingga dapat

melakukan berbagai macam inovasi dan mempertahankan eksistensinya ditengah-tengah masyarakat.

1.6. Struktur Organisasi Disertasi

struktur organisasi disertasi ini terdiri dari lima bab yang meliputi:

Bab I (Bab pertama) adalah bab pendahuluan. Pada bab pendahuluan, dijelaskan uraian latar belakang penelitian ini dilakukan, fokus masalah penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta struktur organisasi disertasi yang digunakan dalam penelitian.

Bab II (bab kedua) adalah merupakan bab kajian pustaka. Bab ini berisikan kajian pustaka atau landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, Dalam bab ini dijelaskan konsep dan teori yang berkaitan dengan manajemen mutu, kapasitas manajemen mutu dan mutu layanan sekolah serta beberapa konsep teori lainnya yang berkaitan untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan penelitian seperti yang diuraikan pada bab pendahuluan.

Bab III (Bab ketiga) adalah metode penelitian. Bab ini menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan metode penelitian yang digunakan sehingga dapat menjawab permasalahan yang terdapat pada bab pendahuluan. Dalam bab ini dijelaskan bahwa penelitian yang digunakan, sumber data dan partisipan, tempat dilaksanakannya penelitian, proses pengumpulan data penelitian, teknik analisis data, dan isu etik.

Bab IV (bab keempat) adalah bab temuan dan pembahasan. Dalam bab empat ini dideskripsikan hasil penelitian dan pembahasan terhadap hasil penelitian tersebut dengan didasarkan pada temuan data lapangan yang selanjutnya dianalisis berdasarkan pada konsep teori yang telah diuraikan pada bab II.

Bab V (Bab kelima) adalah bab terakhir yang memaparkan kesimpulan, implikasi dan rekomendasi. Bab V ini berisi tentang kesimpulan penelitian yang telah dilaksanakan serta implikasi dari hasil penelitian dan rekomendasi yang perlu dilakukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan berkenaan dengan tindak lanjut dari penelitian ini.