

**MODEL MANAJEMEN MUTU SEKOLAH DAN PEMANFAATAN TIK
DALAM PENINGKATAN LAYANAN AKADEMIK**

DISERTASI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar
Doktor Administrasi Pendidikan*



oleh:
Istifadah
1806354

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2021**

**MODEL MANAJEMEN MUTU SEKOLAH DAN PEMANFAATAN TIK
DALAM PENINGKATAN LAYANAN AKADEMIK**

Oleh
Istifadah

S. Ag. IAIN Raden Fatah Palembang, 1998
M. M. Universitas Bina Darma Palembang, 2007

Sebuah Disertasi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Doktor Pendidikan (Dr.) pada Program Studi Administrasi Pendidikan

© Istifadah 2021
Universitas Pendidikan Indonesia
Mei 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Disertasi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

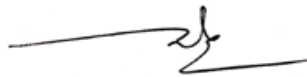
LEMBAR PENGESAHAN

MODEL MANAJEMEN MUTU SEKOLAH DAN PEMANFAATAN TIK DALAM PENINGKATAN LAYANAN AKADEMIK

Oleh:

Istifadah
NIM. 1806354

Disetujui dan disahkan oleh:
Promotor,



Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M. Pd
NIP. 197005241994022001

Kopromotor,



Dr. Aceng Muhtaram Mirfani, M. Pd
NIP. 195706161986011001

Anggota,



Dr. Dedy Achmad Kurniady, M. Pd
NIP. 1971060920051001

Mengetahui:

**Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana UPI**



Dr. H. Diding Nurdin, M. Pd.
NIP. 19710808 200112 1 002

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa disertasi dengan judul, “MODEL MANAJEMEN MUTU SEKOLAH DAN PEMANFAATAN TIK DALAM PENINGKATAN LAYANAN AKADEMIK” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Mei 2021

Yang Membuat Pernyataan,

Istifadah

NIM. 1806354

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, adalah ucapan pertama yang diungkap peneliti sebagai bentuk manifestasi dari rasa kenyamanan dan kepuasan bathin atas terselesaikannya penulisan disertasi “Model Manajemen Mutu Sekolah dan Pemanfaatan TIK dalam Peningkatan Layanan Akademik”, untuk kepentingan memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Doktor Administrasi Pendidikan pada Universitas Pendidikan Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah swt yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya untuk sebuah proses kehidupan peneliti dimulai lahir sampai dengan terselesaikannya disertasi ini.

Pada kesempatan yang sama, peneliti juga menghaturkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses penelitian sampai terwujudnya dalam bentuk sebuah dokumen hasil penelitian, diantaranya kepada:

1. Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia Prof. Dr. Syihabuddin, M. Pd, beserta seluruh staf atas segala layanan pendidikan selama penulis menempuh studi.
2. Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M. Pd selaku Promotor, Bapak Dr. Aceng Muhtaram Mirfani, M. Pd selaku Kopromotor dan Bapak Dr. Dedy Achmad Kurniady, M. Pd selaku Anggota Promotor atas bimbingan, dukungan dan jasa-jasa yang telah diberikan peneliti untuk menyelesaikan proses penelitian sampai terwujudnya disertasi.
3. Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan Dr. H. Diding Nurdin, M. Pd yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian proses pendidikan.
4. Seluruh Dosen pada Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang telah membantu serta memberikan dukungan dari mulai pelaksanaan studi, penelitian sampai penyelesaian studi.
5. Para Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, guru-guru di SMAN 1 Palembang, SMAN 10 Palembang, dan SMAN 17 Palembang atas segala partisipasinya dalam penyelesaian karya tulis ini.
6. Suami dan anak-anakku tercinta (Yusran Rifa'i, S.E, Ghina Raniah Yusran, Qanita Najiyah Yusran, Bilal Gibran Prabawa Yusran) yang telah menjadi motivator dan energi bagi penulis dalam menyelesaikan studi.

Istifadah, 2021

MODEL MANAJEMEN MUTU SEKOLAH DAN PEMANFAATAN TIK DALAM PENINGKATAN LAYANAN AKADEMIK

Universitas Pendidikan Indonesia | reposiroty.upi.edu | perpustakaan .upi.edu

7. Seluruh saudara, teman, dan rekan sejawat baik secara kelembagaan, kehidupan keluarga dan kehidupan bermasyarakat yang telah banyak memberikan dukungan dan fasilitas untuk keberhasilan penyelesaian studi dan penyelesaian proses penelitian di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia – Bandung.
8. Pihak-pihak lainnya yang telah memberikan dukungan dan fasilitas untuk menyelesaikan proses penelitian.

Semoga dukunga, bimbingan, fasilitas dan doa yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan yang setimpal berupa limpahan rahmat dan berka dari Allah SWT.

Amin YRA. *Jazakamullah khairan katsitan.*

ABSTRAK

Ketatnya persaingan menuntut setiap sekolah harus mampu memberikan layanan akademik yang mutu kepada setiap pelanggannya. Layanan akademik yang bermutu pada abad 21 ini harus didukung dengan adanya manajemen mutu dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Akan tetapi fenomena di lapangan menunjukkan layanan akademik yang disediakan di sekolah masih belum bermutu. Fenomena ini diduga karena implementasi manajemen mutu sekolah yang belum dilaksanakan secara maksimal dan pemanfaatan TIK yang belum optimal. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk merancang model manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik. Metode Penelitian ini adalah *Mix Method*, dengan metode “Survey” yang dilakukan pada SMA Negeri di Kota Palembang yaitu SMAN 1 Palembang, SMAN 10 Palembang, dan SMAN 17 Palembang dengan partisipan penelitian yang terdiri dari kepala sekolah, wakasek manajemen mutu, wakasek kurikulum, wakasek sarana dan prasarana, operator sekolah dan guru dan siswa. Data penelitian dikumpulkan melalui angket, wawancara yang mendalam dalam bentuk semi terstruktur. Data dianalisis melalui interpretasi data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti juga melakukan FGD untuk pengumpulan data untuk memvalidasi model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum a) manajemen mutu pada SMA N di Palembang sudah dilakukan namun masih ada yang perlu dikelola dengan baik, mulai dari perencanaan mutu hingga tindak lanjut mutu, b) SMA N di Palembang secara umum sudah memanfaatkan TIK untuk mendukung layanan akademik yang bermutu di sekolah meskipun pada beberapa aspek masih perlu dilakukan peningkatan dan c) SMA N di Palembang secara umum sudah menyediakan layanan yang baik meskipun pada beberapa aspek layanan masih perlu dilakukan peningkatan, e) hasil uji coba model menunjukkan bahwa model yang didesain ini dapat meningkatkan mutu layanan akademik di sekolah sehingga dapat memberikan layanan yang mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan pelanggan di sekolah. Simpulan penelitian memberikan informasi bahwa manajemen mutu, pemanfaatan TIK di sekolah dan layanan akademik sudah disediakan dengan baik oleh sekolah. Dari hasil penelitian dapat diberikan rekomendasi bahwa setiap sekolah perlu meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana berbasis teknologi yang dapat menunjang proses layanan akademik di sekolah, memberikan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas pendidik dan tenaga kependidikan sekolah dalam menggunakan TIK, dukungan finansial baik dari dinas pendidikan ataupun dinas-dinas lain yang terkait, dan sekolah diharapkan dapat menyediakan website sekolah agar pelanggan sekolah dapat lebih mudah mengakses informasi tentang sekolah.

Kata Kunci: Layanan Sekolah, Manajemen Mutu, Teknologi Informasi dan Komunikasi

ABSTRACT

The intense competition demands that every school must be able to provide quality academic services to each of its customers. Quality academic services in the 21st century must be supported by quality management and the use of information and communication technology. However, the phenomenon in the field shows that the academic services provided in schools are still not of high quality. This phenomenon is thought to be due to the implementation of school quality management that has not been implemented optimally and the use of ICT has not been optimal. This research was conducted with the aim of designing a school quality management model and the use of ICT in improving academic services. The method of this research is the Mix Method, with the "Survey" method carried out at public high schools in Palembang City, namely SMAN 1 Palembang, SMAN 10 Palembang, and SMAN 17 Palembang with research participants consisting of school principals, quality management wakasek, curriculum wakasek, wakasek facilities and infrastructure, school operators and teachers and students. The research data were collected through questionnaires, in-depth interviews in semi-structured form. Data were analyzed through data interpretation, data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. Researchers also conducted FGDs for data collection to validate the model. The results showed that in general a) quality management at SMA N in Palembang has been carried out well, starting from quality planning to quality follow-up, b) SMA N in Palembang in general has used ICT to support quality academic services in schools although in some aspects still need to be improved and c) SMA N in Palembang in general has provided good services although in some aspects of the service still needs to be improved, e) the results of model trials show that this designed model can improve the quality of academic services in schools so that it can provide services that are able to satisfy and meet the needs of customers in schools. The research conclusions provide information that quality management, use of ICT in schools and academic services have been provided properly by schools. From the results of the research, recommendations can be given that each school needs to increase the availability of technology-based facilities and infrastructure that can support the academic service process in schools, provide training to increase the capacity of educators and school education personnel in using ICT, financial support from either the education office or local government agencies and the school is expected to provide a school website so that school customers can more easily access information about the school.

Keywords: School Services, Quality Management, Information and Communication Technology

Istifadah, 2021

MODEL MANAJEMEN MUTU SEKOLAH DAN PEMANFAATAN TIK DALAM PENINGKATAN LAYANAN AKADEMIK

Universitas Pendidikan Indonesia | reposiroty.upi.edu | perpustakaan .upi.edu

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Struktur Organisasi Disertasi.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	17
2.1 KAJIAN PUSTAKA	17
2.1.1. Manajemen Mutu Sekolah	17
2.1.2. Teknologi Informasi dan Komunikasi	48
2.1.3. Layanan Akademik	55
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	64
BAB III METODE PENELITIAN.....	68
3.1 Desain dan Pendekatan Penelitian.....	68
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian	71
3.2.1 Partisipan.....	71
3.2.2 Tempat Penelitian.....	73
3.3 Pengumpulan Data.....	74
3.4 Analisis Data	86
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	90
4.1 TEMUAN PENELITIAN.....	90
4.1.1 Gambaran Manajemen Mutu Sekolah pada Sekolah Menengah Atas	90

4.1.2	Gambaran Pemanfaatan TIK pada Sekolah Menengah Atas	94
4.1.3	Gambaran Layanan Akademik pada Sekolah Menengah Atas	98
4.1.4	Model Manajemen Mutu Sekolah dan Pemanfaatan TIK dalam Peningkatan Layanan Akademik.....	103
4.1.5	Peran Manajemen Mutu Sekolah dan Pemanfaatan TIK dalam Peningkatan Layanan Akademik.....	126
4.2	PEMBAHASAN.....	130
4.2.1	Manajemen mutu sekolah pada Sekolah Menengah Atas.....	130
4.2.2	Pemanfaatan TIK pada Sekolah Menengah Atas.....	132
4.2.3	Layanan akademik pada Sekolah Menengah Atas.....	133
4.2.4	Model manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik	134
4.2.5	Peran manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik	137
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		139
5.1	Simpulan.....	139
5.2	Implikasi	141
5.3	Rekomendasi	142
REFERENSI		144
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		151

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pupulasi dan Sampel	73
Tabel 3.2	Matriks Kuesioner Guru dan Siswa	76
Tabel 3.3	Matrik Penelitian.....	84
Tabel 3.4	Kode subjek dan objek penelitian	85
Tabel 3.5	Kode dokumentasi.....	86
Tabel 4. 1	Masukan terhadap Model berdasarkan hasil FGD	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Dimensi Kualitas Jasa.....	36
Gambar 2.2	Model Penjaminan Mutu Pendidikan	45
Gambar 2.3	Model Common Quality Assurance Framework (CQAF)	46
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Penelitian	67
Gambar 4.1	Grafik Pemanfaatn TIK	94
Gambar 4.2	Grafik Pemanfaatan TIK berdasarkan Aplikasi Pendidikan	95
Gambar 4.3	Grafik Pemanfaatan TIK berdasarkan Aplikasi secara luas	97
Gambar 4.4	Grafik Layanan Akademik	99
Gambar 4.4	Grafik Layanan Pembelajaran	100
Gambar 4.4	Grafik Layanan Bimbingan dan Konseling.....	102
Gambar 4.7	Rancangan Awal Mutu Sekolah dan Pemanfaatan TIK dalam Peningkatan Layanan Akademik.....	104
Gambar 4.7	Masukan terhadap model oleh responden	107
Gambar 4.9	Dimensi Manajemen Mutu menurut Responden.....	109
Gambar 4.10	Pemanfataan TIK di Sekolah berdasarkan masukan Responden	110
Gambar 4.11	Layanan Akademik berdasarkan masukan Responden	111
Gambar 4.12	Pengukuran Penerimaan Model.....	112
Gambar 4.13	Model manajemen mutu dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik	120
Gambar 4.14	Peranan Manajemen Mutu Sekolah dalam Peningkatan Layanan Akademik	127
Gambar 4.15	Alasan Peranan Manajemen Mutu Sekolah dalam Peningkatan Layanan Akademik.....	127
Gambar 4.16	Peranan Manajemen Mutu Sekolah dalam Peningkatan Layanan Akademik	129
Gambar 4.17	Alasan Peranan Manajemen Mutu Sekolah dalam Peningkatan Layanan Akademik.....	129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	CV Peneliti.....	152
Lampiran 2	Korenpondensi dan Bukti BImbingan	153
Lampiran 3	Pedoman Wawancara.....	154
Lampiran 4	Transkrip Wawancara	160
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian	205
Lampiran 6	Olah Data Kuesioner.....	216
Lampiran 7	Pedoman Dokumentasi	222
Lampiran 8	Dokumen FGD (Power Point FGD, Notulensi, Daftar Hadir, Dokumentasi).....	268