

**BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
DI SMA NEGERI 1 TAMBANGAN**



SKRIPSI

Sebagai Syarat untuk Penulisan Skripsi pada Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam

Disusun oleh:

ANISAH

NIM. 22120014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2026

**BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI
SMA NEGERI 1 TAMBANGAN**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam**

Oleh

**ANISAH
NIM. 22120014**

Pembimbing I

**Ainun Mardiah Harahap, M.A
NIP. 198412202023212031**

Pembimbing II

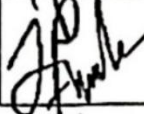
**Marwah, M. Pd.
NIP. 198701182023212030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul “Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA N I Tambangan”. Nama Anisah, NIM: 22120014. Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Program Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal pada tanggal 29 September 2026

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan semestinya.

Nama/Nip Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
Dr. Irma Suryani Siregar, M.A NIP. 198510162019032009	Ketua /Penguji I		09/10/2026
Dr. Faisal Musa, S.Ag, M.Pd NIP. 197801242005011006	Sekretaris/ penguji II		9/10/2026
Ainun Mardia Harahap, M.A NIP. 198412202023212031	Penguji III		8/10/26
Marwah, M.Pd NIP. 198701182023212030	Penguji IV		8/10/2026

Mandailing Natal, Oktober 2026

Mengetahui,

Ketua STAIN Mandailing Natal



Dr. Mars Samin Lubis, M.Ed
NIP. 197305012003121004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisah

NIM : 22120014

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semua telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh pihak kampus batal saya terima.

Panyabungan, September 2026



Anisah

NIM: 22120014

ABSTRAK

Anisah, NIM 22120014, menyusun skripsi berjudul “Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui budaya organisasi yang diterapkan, kualitas pelayanan pendidikan, serta peran budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas kepala sekolah, enam guru, satu tenaga kependidikan, dan sepuluh peserta didik. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) budaya organisasi dianalisis melalui lima indikator, yaitu kerja sama, komunikasi organisasi, kedisiplinan, tanggung jawab, dan komitmen organisasi, dengan kerja sama, komunikasi berbasis 5S, dan kedisiplinan sebagai bentuk yang paling menonjol; (2) berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kualitas pelayanan pendidikan menunjukkan kondisi yang relatif baik pada beberapa aspek menurut lima dimensi Ibrahim dan Rusdiana (2021), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, meskipun masih ditemukan keterbatasan berupa pemerataan infokus dan pemanfaatan laboratorium yang masih perlu ditingkatkan serta kendala pemadaman listrik yang sesekali terjadi; (3) budaya organisasi berperan dalam mendukung kualitas pelayanan pendidikan melalui kerja sama, komunikasi organisasi, kedisiplinan, tanggung jawab, dan komitmen organisasi yang mendukung keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta keberlangsungan pelayanan pendidikan.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kerja Sama, Komunikasi 5S, Kedisiplinan

ABSTRACT

Anisah, Student ID 22120014, wrote a thesis entitled “Organizational Culture in Improving the Quality of Educational Services at SMA Negeri 1 Tambangan”.

This study aims to determine the organizational culture implemented, the quality of educational services, and the role of organizational culture in improving the quality of educational services at SMA Negeri 1 Tambangan. This study employed a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the principal, six teachers, one education staff member, and ten students as research informants. Data validity was examined through source, method, and time triangulation, while data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results showed that: (1) organizational culture was analyzed through five indicators, namely cooperation, organizational communication, discipline, responsibility, and organizational commitment, with cooperation, 5S-based communication, and discipline appearing as the most prominent forms; (2) based on interviews, observation, and documentation, the quality of educational services showed a relatively good condition in several aspects according to the five dimensions proposed by Ibrahim and Rusdiana (2021), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, although limitations were still found, namely the distribution of infocus facilities and the utilization of the laboratory, which still need improvement, and occasional power outages; and (3) organizational culture plays a role in supporting the quality of educational services through cooperation, organizational communication, discipline, responsibility, and organizational commitment, which support the reliability, responsiveness, assurance, empathy, and continuity of educational services.

Keywords: Organizational Culture, Quality of Educational Services, Cooperation, 5S Communication, Discipline

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan” ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, STAIN Mandailing Natal.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan, bimbingan, dukungan, motivasi, serta perhatian dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat, kesehatan, kekuatan, kesabaran, petunjuk, dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menjalani setiap proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayah tercinta, Bapak Parlindungan, yang selalu menjadi sosok yang kuat dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, perhatian, pengorbanan, dukungan, serta perjuangan yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi tempat penulis mendapatkan kekuatan untuk terus melangkah dan menyelesaikan pendidikan ini. Segala perjuangan dan pengorbanan Ayah menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berusaha memberikan yang terbaik.
3. Almarhumah Ibu tercinta, Ibunda Salohot, sosok yang akan selalu memiliki tempat istimewa di hati penulis. Meskipun Ibu sudah tidak dapat mendampingi penulis secara langsung dalam menyelesaikan pendidikan ini, kasih sayang, kenangan, dan segala kebaikan yang pernah diberikan akan selalu penulis kenang. Skripsi ini menjadi salah satu bentuk cinta dan persembahan penulis untuk Ibu. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan tempat terbaik untuk Ibu di sisi-Nya.
4. Bapak Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed., selaku Ketua STAIN Mandailing Natal,

yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di STAIN Mandailing Natal serta memberikan berbagai fasilitas dan kebijakan yang mendukung proses pendidikan penulis.

5. Bapak Dr. Muhammad Ikbil, M.Pd.I., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Ibu Dr. Irma Suryani Siregar, M.A., selaku Wakil Ketua II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Bapak Dr. Faisal Musa, S.Ag., M.Pd., selaku Wakil Ketua III Bidang Kerjasama dan Kemahasiswaan, beserta Bapak/Ibu pimpinan dan seluruh civitas akademika STAIN Mandailing Natal, yang telah memberikan pelayanan, bantuan, serta dukungan selama penulis menjalani proses pendidikan.
6. Bapak Dr. H. Ahmad Asrin, S.Ag., M.A., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, serta Ibu Elida Purnama, M.Pd., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama mengikuti proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Ainun Mardia Harahap, M.A., selaku Pembimbing I, dan Ibu Marwah, M.Pd., selaku Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, koreksi, serta masukan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu dosen STAIN Mandailing Natal, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, nasihat, dan pembelajaran yang sangat berarti bagi penulis selama menempuh pendidikan.
9. Bapak/Ibu Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Tambangan, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di SMA Negeri 1 Tambangan.
10. Bapak/Ibu guru, tenaga kependidikan, serta seluruh informan penelitian di SMA Negeri 1 Tambangan, yang telah meluangkan waktu, memberikan informasi, bantuan, dan kerja sama kepada penulis selama proses penelitian sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
11. Kakak tersayang, Nuraini dan Nenni, yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan, perhatian, dan motivasi kepada penulis. Terima kasih karena tidak

pernah bosan untuk memberikan semangat, selalu menguatkan ketika penulis merasa lelah, serta selalu memberikan dorongan agar penulis tetap bertahan dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Dukungan seorang kakak memiliki arti yang sangat besar bagi penulis dan menjadi salah satu kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Keluarga besar penulis, yang telah memberikan doa, perhatian, dukungan, dan semangat selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman dekat dan teman-teman seperjuangan, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama menjalani masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dukungan, semangat, dan berbagai cerita yang telah dilalui bersama. Terima kasih telah hadir di saat penulis membutuhkan teman untuk berbagi, berdiskusi, dan saling menguatkan. Kebersamaan yang telah terjalin menjadi salah satu bagian berharga dalam perjalanan pendidikan penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, bantuan, dukungan, dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Semoga segala bentuk kebaikan, pengorbanan, dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, pembaca, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam bidang pendidikan.

Mandailing Natal, 25 Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
LEMBAR KEASLIAN KARYA	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penjelasan Istilah	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	13
1. Budaya Organisasi	13
a. Pengertian Budaya Organisasi	13
b. Karakteristik Budaya Organisasi	16
c. Fungsi Budaya Organisasi	17
d. Indikator Budaya Organisasi	18
2. Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	22
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Pendidikan	22
b. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	23
c. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Pendidikan	23

d. Indikator Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	24
3. Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan	26
a. Peran Budaya Organisasi dalam Lingkungan Pendidikan.....	26
b. Bentuk Penerapan Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	28
c. Upaya Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan melalui Budaya Organisasi.....	28
B. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Sumber Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data	38
F. Teknik Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	40
1. Temuan Umum Penelitian.....	40
2. Temuan Khusus Penelitian.....	52
B. Hasil dan Pembahasan	91
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	34
Tabel 4.1 Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan PNS.....	49
Tabel 4.2 Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan Non-PNS.....	50
Tabel 4.3 Jumlah Peserta Didik SMA Negeri 1 Tambangan	51



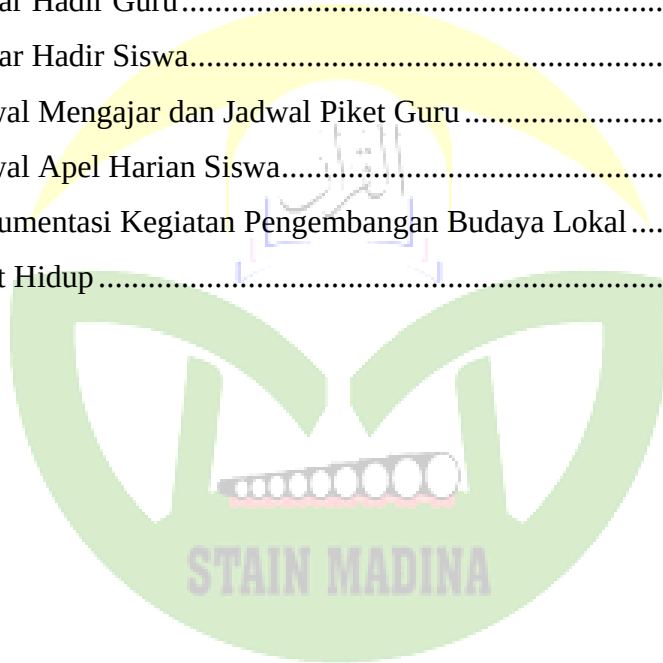
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Tambangan	48
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Permohonan Izin Penelitian Dan Surat Keterangan Penelitian .	110
Lampiran Panduan Observasi.....	112
Lampiran Matriks Penelitian	122
Lampiran Pedoman dan Hasil Wawancara	126
Lampiran Dokumenrasi Penelitian	148
Lampiran Lembar Kontrol Bimbingan	159
Lampiran SK Pembimbing.....	161
Lampiran Daftar Hadir Guru.....	163
Lampiran Daftar Hadir Siswa.....	164
Lampiran Jadwal Mengajar dan Jadwal Piket Guru	166
Lampiran Jadwal Apel Harian Siswa.....	167
Lampiran Dokumentasi Kegiatan Pengembangan Budaya Lokal.....	168
Daftar Riwayat Hidup	172



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia yang memiliki peranan besar dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan kemampuan intelektual, moral, sosial, serta keterampilan yang diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, pendidikan menjadi bagian yang sangat penting dalam proses pembangunan bangsa. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengikuti perkembangan zaman. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah kepada peserta didik dan masyarakat.

Kualitas pelayanan pendidikan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Pelayanan pendidikan yang baik dapat memberikan kenyamanan belajar bagi peserta didik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Pelayanan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar di dalam kelas, tetapi juga mencakup sikap guru, komunikasi antarwarga sekolah, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan sekolah dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Dengan adanya pelayanan pendidikan yang baik, proses pendidikan dapat berjalan lebih efektif dan mampu mendukung perkembangan peserta didik secara optimal.

Menurut Rahayu (2024), manajemen kualitas pelayanan pendidikan berbasis sekolah perlu dikelola secara sistematis agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik serta masyarakat. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pendidikan memerlukan pengelolaan yang terencana. Salah satu aspek yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan adalah budaya organisasi yang berkembang dan diterapkan dalam

kehidupan sehari-hari di lingkungan sekolah.

Budaya organisasi yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan semangat kerja tenaga pendidik, serta membangun kerja sama yang baik antarwarga sekolah. Menurut Maulina Sari (2023), budaya organisasi dalam lembaga pendidikan memiliki peranan penting dalam menciptakan kualitas pendidikan yang baik karena budaya organisasi mampu membangun nilai kerja sama, tanggung jawab, dan komitmen seluruh warga sekolah dalam mencapai tujuan pendidikan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa budaya organisasi tidak hanya menjadi identitas suatu sekolah, tetapi juga menjadi pedoman dalam membangun kualitas pelayanan pendidikan yang lebih baik. Sejalan dengan hal tersebut, (Baliyah, 2021), menjelaskan bahwa manajemen budaya organisasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di sekolah. Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa budaya organisasi tidak hanya berpengaruh pada proses pembelajaran, tetapi juga pada tata kelola dan pelayanan administratif yang diterima oleh peserta didik dan masyarakat.

Selain itu, budaya organisasi juga memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. Budaya organisasi yang positif dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman, disiplin, dan mendukung peningkatan kinerja tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Menurut Zubaidah dan Murtiyoko (2024), budaya organisasi yang positif menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan karena mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, disiplin, dan mendukung kinerja tenaga pendidik. Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas sekolah, tetapi juga dipengaruhi oleh budaya organisasi dan hubungan sosial yang terjalin dalam lingkungan sekolah.

Budaya organisasi dalam lingkungan sekolah dapat terlihat dari berbagai aktivitas dan kebiasaan yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Budaya tersebut dapat tercermin melalui sikap disiplin warga sekolah, kerja sama, kebiasaan saling membantu, komunikasi yang baik, serta keterlibatan warga sekolah dalam melaksanakan berbagai kegiatan. Menurut Hadijaya dkk. (2023),

budaya kerja yang positif sebagai bagian dari budaya organisasi pendidikan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas organisasi karena budaya tersebut dapat membentuk pola perilaku yang mendukung kemajuan lembaga pendidikan. Hal ini juga diperkuat oleh Siregar (2023), yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kualitas pendidikan melalui penguatan nilai kerja sama, kedisiplinan, dan tanggung jawab seluruh warga sekolah.

Kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana, tetapi juga dari kemampuan sekolah memberikan pelayanan yang tepat, sesuai kebutuhan peserta didik, serta mendukung proses pendidikan secara berkelanjutan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan pendidikan dipahami melalui dimensi pelayanan yang digunakan sebagai dasar analisis pada bagian selanjutnya.

Secara teoritis, pelayanan pendidikan yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa indikator. Menurut Ibrahim dan Rusdiana (2021), indikator kualitas pelayanan meliputi lima aspek, yaitu tangibles atau bukti fisik, reliability atau keandalan, responsiveness atau daya tanggap, assurance atau jaminan, dan empathy atau empati. Kelima aspek tersebut berkaitan dengan bagaimana sekolah menyediakan sarana dan prasarana, memberikan pelayanan secara tepat, merespons kebutuhan peserta didik, menciptakan rasa aman dan nyaman, serta menunjukkan kepedulian terhadap peserta didik. Kelima aspek tersebut juga sejalan dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (2022), sehingga dalam penelitian ini Ibrahim dan Rusdiana (2021) digunakan sebagai rujukan utama dan Parasuraman et al. (2022) sebagai rujukan pendukung.

Menurut Sabila (2025), budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pendidikan karena budaya organisasi mampu menciptakan lingkungan sekolah yang mendukung peningkatan kualitas pendidikan secara berkelanjutan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kebiasaan dan nilai yang diterapkan secara bersama-sama oleh warga sekolah dapat memberikan pengaruh terhadap bagaimana kegiatan pendidikan dan pelayanan dilaksanakan.

Berdasarkan uraian teori-teori di atas, dapat dipahami bahwa kualitas

pelayanan pendidikan dan budaya organisasi merupakan dua hal yang saling berkaitan erat dalam mendukung keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Untuk melihat bagaimana keterkaitan tersebut terwujud secara nyata dalam praktik di lapangan, berikut dipaparkan kondisi khusus yang ditemukan peneliti di SMA Negeri 1 Tambangan.

SMA Negeri 1 Tambangan merupakan salah satu lembaga pendidikan yang terus berupaya melaksanakan kegiatan pendidikan dan memberikan pelayanan kepada peserta didik melalui berbagai kebiasaan dan kegiatan yang berkembang dalam kehidupan sekolah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa kebiasaan yang secara nyata diterapkan oleh warga sekolah. Dari hasil pengamatan tersebut, bentuk budaya organisasi yang terlihat menonjol dalam kehidupan sehari-hari di SMA Negeri 1 Tambangan adalah budaya kerja sama dan saling membantu, budaya komunikasi berbasis 5S, serta budaya kedisiplinan.

Salah satu budaya yang ditemukan adalah budaya kerja sama dan saling membantu. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, kerja sama antarguru terlihat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Ketika terdapat guru yang berhalangan hadir untuk melaksanakan kegiatan pembelajaran, guru lain membantu menggantikan atau melaksanakan tugas tersebut agar kegiatan pembelajaran tetap berjalan. Dengan adanya kebiasaan tersebut, peserta didik tidak dibiarkan mengalami kekosongan jam pelajaran hanya karena guru yang seharusnya mengajar sedang berhalangan hadir. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kepedulian dan tanggung jawab bersama antarguru dalam menjaga keberlangsungan proses pembelajaran.

Budaya kerja sama tersebut juga terlihat melalui kebiasaan gotong royong yang dilakukan secara rutin di SMA Negeri 1 Tambangan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, kegiatan gotong royong dilaksanakan secara bersama-sama setiap hari Jumat. Kegiatan tersebut melibatkan warga sekolah dalam menjaga kebersihan dan lingkungan sekolah. Melalui kegiatan tersebut, peserta didik bersama-sama dengan warga sekolah lainnya melaksanakan tugas kebersihan dan menjaga lingkungan agar tetap bersih dan

nyaman untuk digunakan dalam melaksanakan kegiatan pendidikan.

Kegiatan gotong royong tersebut tidak secara khusus tercantum sebagai suatu ketentuan tertulis dalam tata tertib sekolah yang diperoleh peneliti, tetapi berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kegiatan tersebut telah menjadi kebiasaan yang dilakukan secara rutin setiap hari Jumat. Dengan demikian, gotong royong merupakan salah satu bentuk budaya yang berkembang melalui pembiasaan dalam kehidupan sekolah. Kebiasaan tersebut menunjukkan bahwa kepedulian terhadap kebersihan dan lingkungan sekolah tidak hanya menjadi tanggung jawab pihak tertentu, tetapi dilaksanakan secara bersama-sama oleh warga sekolah. Melalui kegiatan yang dilakukan secara rutin tersebut, peserta didik juga dibiasakan untuk bekerja sama, saling membantu, dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap lingkungan sekolah.

Selain melalui kegiatan gotong royong, budaya kerja sama juga terlihat dalam upaya sekolah mendukung pengembangan dan pelestarian budaya daerah. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, SMA Negeri 1 Tambangan menjalin kerja sama dengan tokoh adat dalam mendukung kegiatan pelestarian seni tradisional, khususnya Gordang Sambilan. Kerja sama tersebut dilakukan agar peserta didik dapat mengenal dan mempelajari salah satu budaya yang berkembang di lingkungan masyarakatnya serta ikut berperan dalam menjaga keberadaan budaya tersebut agar tidak hilang.

Dalam pelaksanaannya, peserta didik dibiasakan mengikuti latihan Gordang Sambilan secara rutin satu kali dalam seminggu, yaitu setiap hari Jumat. Kegiatan latihan tersebut dilakukan sebagai bagian dari upaya sekolah dalam memberikan ruang kepada peserta didik untuk mengembangkan kemampuan sekaligus mengenal dan melestarikan budaya daerah. Kebiasaan melaksanakan latihan secara rutin menunjukkan adanya upaya yang dilakukan secara berkelanjutan, bukan hanya ketika terdapat perlombaan atau kegiatan tertentu.

Berdasarkan dokumen kegiatan sekolah yang diperoleh peneliti, kegiatan seni tradisional, termasuk Gordang Sambilan, juga menjadi bagian dari kegiatan pembinaan peserta didik. Hal tersebut memperkuat bahwa kegiatan Gordang Sambilan merupakan salah satu kegiatan yang mendapat perhatian dalam

pelaksanaan program sekolah. Keterlibatan pihak sekolah bersama tokoh adat dalam kegiatan tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja sama di SMA Negeri 1 Tambangan tidak hanya berlangsung di antara warga sekolah, tetapi juga melibatkan pihak luar yang memiliki peran dalam mendukung pengembangan dan pelestarian budaya daerah.

Selain budaya kerja sama, berdasarkan hasil wawancara dengan guru dan informan lainnya, ditemukan pula adanya kebiasaan komunikasi yang berlandaskan prinsip 5S, yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Berdasarkan keterangan informan, penerapan 5S merupakan kebiasaan yang selalu dibiasakan dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan sekolah. Kebiasaan tersebut diterapkan dalam interaksi antara guru dengan peserta didik maupun dalam hubungan antarwarga sekolah. Penerapan komunikasi tersebut dilakukan untuk menciptakan hubungan yang baik serta memberikan rasa nyaman ketika melakukan interaksi di lingkungan sekolah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, komunikasi antara guru dan peserta didik tidak hanya berlangsung ketika proses pembelajaran dilakukan di dalam kelas. Guru juga berinteraksi, menyapa, dan berkomunikasi dengan peserta didik ketika berada di lingkungan sekolah. Interaksi tersebut dilakukan dalam suasana yang ramah, sopan, dan santun. Dokumentasi yang diperoleh peneliti selama observasi juga menunjukkan adanya interaksi secara langsung antara guru dan peserta didik di lingkungan sekolah. Dokumentasi tersebut menjadi bukti pendukung terhadap hasil wawancara dan observasi mengenai adanya kebiasaan komunikasi yang baik antara guru dan peserta didik.

Penerapan komunikasi berbasis 5S tersebut mendukung terciptanya rasa nyaman dalam hubungan antara guru dan peserta didik. Dengan adanya kebiasaan berkomunikasi secara ramah, sopan, dan santun, peserta didik memiliki kesempatan untuk berinteraksi dengan guru tidak hanya dalam proses pembelajaran, tetapi juga ketika membutuhkan bimbingan atau ingin menyampaikan kesulitan yang dihadapi. Dalam proses pembelajaran, peserta didik juga diberikan kesempatan untuk bertanya dan menyampaikan pendapat, sedangkan guru memberikan penjelasan dan bimbingan apabila terdapat materi yang belum dipahami. Dengan demikian,

komunikasi yang baik menjadi salah satu kebiasaan yang turut mendukung pelaksanaan pelayanan pendidikan di sekolah.

Budaya berikutnya yang ditemukan adalah budaya kedisiplinan. Berbeda dengan kegiatan gotong royong dan kebiasaan komunikasi 5S yang diperoleh peneliti terutama melalui hasil wawancara dan observasi, budaya kedisiplinan juga didukung oleh adanya tata tertib yang tertulis di sekolah. Berdasarkan dokumen tata tertib yang diperoleh peneliti, terdapat beberapa ketentuan yang mengatur kedisiplinan peserta didik, di antaranya kewajiban hadir pada hari efektif sekolah, berada di lingkungan sekolah sebelum kegiatan pembelajaran dimulai, serta mengikuti ketentuan waktu masuk sekolah yang telah ditetapkan.

Tata tertib sekolah juga mengatur mengenai kewajiban peserta didik dalam mengikuti kegiatan pembelajaran, larangan meninggalkan ruang belajar tanpa izin, serta ketentuan apabila peserta didik harus meninggalkan lingkungan sekolah sebelum waktunya. Selain itu, terdapat pula sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh peserta didik, termasuk pelanggaran terhadap ketentuan kehadiran dan keterlambatan. Adanya aturan dan sanksi tersebut menunjukkan bahwa sekolah berupaya membentuk kebiasaan disiplin melalui ketentuan yang harus dipatuhi oleh peserta didik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa budaya organisasi di SMA Negeri 1 Tambangan memiliki bentuk yang nyata dan dapat diamati dalam kehidupan sehari-hari, baik yang didukung oleh dokumen tertulis maupun yang berkembang melalui pembiasaan. Budaya kerja sama dan saling membantu terlihat melalui kebiasaan guru saling menggantikan tugas ketika terdapat rekan yang berhalangan hadir, pelaksanaan gotong royong secara rutin setiap hari Jumat, serta kerja sama sekolah dengan tokoh adat dalam melestarikan Gordang Sambilan. Budaya komunikasi terlihat melalui pembiasaan 5S, yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun, dalam interaksi antara guru dan peserta didik. Sementara itu, budaya kedisiplinan didukung oleh tata tertib tertulis yang mengatur kehadiran, ketertiban, dan sanksi atas pelanggaran. Ketiga bentuk budaya tersebut merupakan budaya yang paling tampak dalam kehidupan sehari-hari sekolah, sedangkan tanggung jawab dan komitmen organisasi tetap menjadi bagian

dari kerangka analisis penelitian berdasarkan pelaksanaan tugas, keterlibatan, dan konsistensi warga sekolah.

Berdasarkan hasil observasi awal, SMA Negeri 1 Tambangan telah berupaya memberikan pelayanan pendidikan kepada peserta didik melalui pelaksanaan pembelajaran, pemberian bimbingan, pelayanan administratif, serta penyediaan sarana dan prasarana. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, terutama berkaitan dengan pemanfaatan sarana pendukung pembelajaran. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pendidikan perlu terus dilakukan melalui pengelolaan berbagai unsur pendidikan, termasuk penguatan budaya organisasi yang telah berkembang di lingkungan sekolah.

Berbagai kebiasaan tersebut menarik untuk dikaji lebih mendalam, terutama untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi tersebut diterapkan dalam kehidupan sekolah dan bagaimana peran budaya tersebut dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan.”

Permasalahan-permasalahan yang ditemukan pada observasi awal tersebut, khususnya terkait kecepatan sekolah dalam merespons keluhan peserta didik maupun orang tua serta pemerataan pelayanan pada setiap unit di sekolah, menjadi dasar bagi peneliti untuk merumuskan permasalahan penelitian ini secara lebih spesifik pada bagaimana budaya organisasi diterapkan dan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana budaya organisasi yang diterapkan di SMA Negeri 1 Tambangan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan?
3. Bagaimana budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui budaya organisasi yang diterapkan di SMA Negeri 1 Tambangan.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan.
3. Untuk menganalisis budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait budaya organisasi dan kualitas pelayanan pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi SMA Negeri 1 Tambangan dalam meningkatkan budaya organisasi dan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

b. Bagi Guru

Penelitian ini diharapkan dapat membantu guru memahami pentingnya budaya organisasi dalam menciptakan lingkungan belajar yang nyaman, disiplin, dan kondusif bagi peserta didik.

c. Bagi Peserta Didik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan sehingga peserta didik merasa

lebih nyaman dan termotivasi dalam mengikuti proses pembelajaran.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan peneliti mengenai budaya organisasi dan kualitas pelayanan pendidikan dalam lingkungan sekolah.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mengenai budaya organisasi dan kualitas pelayanan pendidikan.

E. Penjelasan Istilah

1. Budaya

Menurut Nadeak (2022), budaya merupakan kebiasaan, nilai, dan pola perilaku yang berkembang dan diterapkan bersama dalam suatu organisasi atau lingkungan tertentu. Dalam penelitian ini, budaya diartikan sebagai kebiasaan dan nilai-nilai yang diterapkan dalam lingkungan sekolah.

2. Organisasi

Menurut Azis (2016), organisasi merupakan suatu sistem kerja sama antara beberapa orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Dalam penelitian ini, organisasi mengacu pada lingkungan sekolah yang memiliki tujuan dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

3. Kualitas

Menurut Tjiptono (2022), kualitas merupakan kemampuan suatu produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas berkaitan dengan pelayanan pendidikan yang diberikan sekolah, dan istilah mutu dalam sumber rujukan dipadankan dengan istilah kualitas.

4. Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2022), pelayanan merupakan tindakan atau aktivitas yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Dalam penelitian ini, pelayanan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan

sekolah kepada peserta didik dan masyarakat.

5. Pendidikan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan proses pembelajaran agar peserta didik dapat mengembangkan potensi dirinya. Dalam penelitian ini, pendidikan berkaitan dengan proses pembelajaran dan pelayanan pendidikan di sekolah.

6. Budaya Organisasi pada Konteks Sekolah

Dalam penelitian ini, budaya organisasi pada konteks sekolah merujuk pada nilai, kebiasaan, norma, dan pola perilaku bersama yang diterapkan oleh kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik dalam menjalankan kehidupan organisasi sekolah.

Istilah budaya organisasi digunakan sebagai istilah utama pada seluruh bagian skripsi ini. Istilah budaya sekolah dipahami sebagai padanan budaya organisasi dalam konteks sekolah, sedangkan budaya kerja dipahami sebagai bagian dari budaya organisasi yang berkaitan dengan cara warga sekolah melaksanakan tugas. Adapun budaya komunikasi 5S, yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun, dipahami sebagai salah satu wujud dari indikator komunikasi organisasi. Dengan demikian, istilah-istilah tersebut tidak dipandang sebagai konsep yang terpisah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam melakukan penulisan dan memahami penelitian ini, maka penulis menyusunnya terdiri dari lima bab. Masing-masing bab akan membahas persoalan tersendiri. Namun, dalam pembahasan keseluruhannya antara bab yang satu dengan bab lainnya saling berkaitan dan masing-masing bab tersebut terdiri atas beberapa subbab, secara garis besar sistematika penulisan ini antara lain sebagai berikut:

Bab I, merupakan pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, dan sistematika penulisan.

Bab II, merupakan kajian teori. Dalam bab ini menguraikan landasan teori

yang terdiri dari teori budaya organisasi dan teori kualitas pelayanan pendidikan.

Bab III, merupakan metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, lokasi, dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV, merupakan hasil dan pembahasan penelitian tentang bagaimana budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Tambangan.

Bab V, merupakan bagian penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

