

**KOMUNIKASI MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH
DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
(Studi Situs SMP Negeri 3 Polanharjo Klaten)**

TESIS

**Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



Oleh :

**Ratnasari Nur Rahmah
Q 100050403**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

**KOMUNIKASI MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH
DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
(Studi Situs SMP Negeri 3 Polanharjo Klaten)**

TESIS

Diajukan kepada :

**Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Magister Pendidikan**

Oleh :

Ratnasari Nur Rahmah

**NIM : Q 100050403
Program Studi : Magister Pendidikan
Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan**

**MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

NOTA PEMBIMBINGAN

Prof. Dr. Utama, M.Pd..
Dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudara Ratnasari Nur Rahmah

Kepada Yth :
Direkur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya
terhadap tesis saudara :

Nama : Ratnasari Nur Rahmah
NIM : Q 100050403
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan
Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan
Judul : KOMUNIKASI MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH
DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN : Studi Situs
SMP Negeri 3 Polanharjo Klaten

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam
sidang ujian tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 02 Mei 2011

Pembimbing

Prof. Dr. Utama, M.Pd..

TESIS BERJUDUL

**KOMUNIKASI MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH DALAM
PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
(Studi Situs SMP Negeri 3 Polanharjo Klaten)**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ratnasari Nur Rahmah
NIM : Q 100050403
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan
Konsentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis pada hari
tanggal dan dinyatakan telah memenuhi
syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Penguji Utama

Anggota Dewan Penguji lain

Prof. Dr. Utama, M.Pd..

Penguji Tamu

Surakarta,
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Program Pascasarjana
Direktur

Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, SH, M.Hum.

PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ratnasari Nur Rahmah

NIM : Q. 100050403

Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan

Kosentrasi : Manajemen Sistem Pendidikan

Judul Tesis : KOMUNIKASI MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH
DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN : Studi Situs
SMP Negeri 3 Polanharjo Klaten

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan yang semuanya sudah dijelaskan sumbernya. Demikian pernyataan ini saya buat, jika di kemudian hari ternyata pernyataan ini salah, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Surakarta, 02 Mei 2011
Yang membuat pernyataan

Ratnasari Nur Rahmah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

” Komunikasi manajerial efektif untuk pemberdayaan dan pengembangan potensi penjaminan mutu pendidikan”.

(Peneliti, 2011)

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada :

1. *Suami dan anak-anakku tersayang atas kesetiaan dan ketulusan do'anya.*
2. *Generasi penerus bangsa, yang peduli pendidikan..*

ABSTRAK

Ratnasari Nur Rahmah. NIM : Q 100050403. KOMUNIKASI MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN : Studi Situs SMP Negeri 3 Polanharjo Klaten . Tesis. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2011.

Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan karakteristik komunikasi manajerial kepala sekolah, penjaminan mutu pendidikan, dan komunikasi manajerial kepala sekolah dalam penjaminan mutu pendidikan.

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata yang disusun dalam kalimat. Pendekatan penelitian menggunakan fenomenologi. Subjek penelitian adalah ketua komite, kepala sekolah, dan guru. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data analisis interaktif. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian yaitu : Suatu sistem komunikasi vertikal kepala sekolah merupakan komunikasi dengan atasannya yang menghendaki adanya perbaikan mutu/kualitas sekolah melalui pemberdayaan sumber-sumber dan potensi sekolah baik berupa fisik, ketenagaan organisasi, dan lingkungan masyarakat sekitar sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan mutu sekolah terutama lulusan/output dari sekolah itu sendiri.

Komunikasi horisontal kepala sekolah merupakan komunikasi sesama kepala sekolah dalam mengupayakan penjaminan mutu / kualitas pendidikan merupakan suatu kesesuaian / kecocokan antara barang dan jasa dengan standar yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. Sekolah berusaha melakukan penjaminan mutu pendidikan berorientasi pada konsumen, ada penekanan pada desain dan proses manajemen kualitas pendidikan merupakan tanggung jawab seluruh organisasi memperhatikan keluhan dari konsumen sehingga terus berusaha untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Komunikasi ke bawah kepala sekolah dalam penjaminan mutu pendidikan merupakan suatu kegiatan memanej organisasi sekolah yang memusatkan, pertama kali, atas pelanggan dan para penyalurnya. TQM di dalam organisasi, semua orang adalah pelanggan dan penyalur. Konsep ini menekankan pada sistematis pekerjaan yang alami di mana semua dilibatkan. Dengan kata lain, kerjasama sekelompok dan kolaborasi adalah penting. Utamanya menjadi kebiasaan, pendidikan cenderung kolektif, dan kepentingan bersama.

Kata kunci : *komunikasi, vertikal, horisontal, ke bawah.*

ABSTRACT

Ratnasari Nur Rahmah. NIM : Q 100050403. COMMUNICATIONS HEADMASTER IN GUARANTEE QUALITY OF EDUCATION : . Study Sites Junior High School State One of Polanharjo Klaten. Thesis. Graduate Program. Muhammadiyah University of Surakarta. 2011.

Purpose of research is description characteristic communications managerial headmaster, guarantee quality of education, and communications managerial headmaster in guarantee quality of education.

This research approach is qualitative research, is research about data collected and expressed in the form of words compiled in sentence. Research approach applies phenomenology. Research subject is committee chief, headmaster, and teacher. Data collecting method applies in-depth interview, observation, and documentation. Analysis data analytical technique interactive. authenticity of data applies triangulation technique.

Result of research that is : a headmaster vertical communications system is communications with its(the superior wanting existence of repair of school quality through enableness of source and good school potencies in the form of physical , organization energy , and public area around school with aim to increase quality of school especially output from itself school.

Horizontal communications of headmaster is communications sesame headmaster in striving guarantee quality / quality of education of be a concordance / conformity between goodness and service with standard which has been specified to fulfill requirement so that creation of customer satisfaction. School makes an attempt on guarantee quality of education to orient at consumer, there is emphasis at designing and management process quality of education is responsibility of all organization pays attention to sigh from consumer so that always tries to increase quality of education.

Downward communication of Headmaster in guarantee quality of education is an activity of manage organization school focusing, first time, for customer? client and the its(the dealers. Total quality management in organization, all people is customer? client and dealer. This concept emphasizes at systematic of work experiencing where all entangled. Equally, cooperation a group and collaborative is interest becomes habit, education tends to collective, and common interest.

Keyword : communications, vertical, horizontal, downwards.

KATA PENGANTAR

Dengan syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul :
”KOMUNIKASI MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (Studi Situs SMP Negeri 3 Polanharjo Klaten)”.

Dalam kesempatan ini peneliti sampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.S., Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk belajar pada Program Pascasarjana.
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, M.Hum., Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan fasilitas pembelajaran sehingga terselesaikannya tesis ini .
3. Prof. Dr. Harsono, MS, Ketua Program Magister Manajemen Pendidikan yang telah berkenan memberikan motivasi dan daya dukungnya.
4. Prof. Dr. Utama, M.Pd., Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan dalam penyusunan tesis ini hingga selesai dan berhasil dengan baik.
5. Bapak/ibu Dosen, Staf perpustakaan, Biro Akademik, dan Pustekom Pascasarjana Program Magister Manajemen Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang membantu dalam pelayanan peminjaman referensi dan pengadaan jurnal sehingga memperlancar penyusunan tesis ini
6. Keluarga besar SMP Negeri 3 Polanharjo Klaten yang telah berkenan

memberikan dukungan sepenuhnya kepada peneliti.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait, yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga kebaikan yang diberikan oleh semua pihak kepada peneliti menjadi amal shaleh yang senantiasa mendapat balasan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin.

Peneliti menyadari akan kekurangan dalam tesis ini, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan.

Surakarta, 02 Mei 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	v
HALAMAN MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Istilah	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Komunikasi Manajerial	7
B. Kepala Sekolah	15
C. Penjaminan Mutu Pendidikan	24
D. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Desain Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	36

C. Kehadiran Peneliti.....	36
D. Data, Sumber Data, Nara Sumber	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Keabsahan Data.....	42
BAB IV PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN	44
A. Paparan Data	44
1. Komunikasi Vertikal Kepala Sekolah.....	44
2. Komunikasi Horisontal Kepala Sekolah.....	49
3. Komunikasi ke Bawah Kepala Sekolah	53
B. Temuan Penelitian	59
1. Komunikasi Vertikal Kepala Sekolah.....	59
2. Penjaminan Horisontal Kepala Sekolah.....	59
3. Komunikasi ke Bawah Kepala Sekolah	59
BAB V PEMBAHASAN DAN TEORI HASIL PENELITIAN	60
A. Pembahasan.....	60
B. Teori Hasil Penelitian.....	75
BAB VI PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Implikasi	78
C. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Instrumen Penelitian	82
Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Tesis	83
Lampiran 3 : Blangko Konsultasi	84