

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN
BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008
DI MADRASAH IBTIDAIYAH SE-YOGYAKARTA
TAHUN AJARAN 2015/2016**



Disusun oleh :

**Inggit Dyaning Wijayanti, S.Pd.I
NIM: 1420421003**

TESIS

Diajukan kepada Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Agama Islam
Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
Konsentrasi Sains-MI

**YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inggit Dyaning Wijayanti, S.Pd.I
NIM : 1420421003
Jenjang : Magister
Program Studi : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
Konsentrasi : Sains MI

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 8 Juni 2016

Saya yang menyatakan,



Inggit Dyaning Wijayanti, S.Pd.I

NIM. 1420421003

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inggit Dyaning Wijayanti, S.Pd.I
NIM : 1420421003
Jenjang : Magister
Program Studi : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
Konsentrasi : Sains MI

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 8 Juni 2016

Saya yang menyatakan,



Inggit Dyaning Wijayanti, S.Pd.I

NIM. 1420421003



PENGESAHAN

Tesis berjudul : KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN
BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI
MADRASAH IBTIDAIYAH SE YOGYAKARTA TAHUN AJARAN
2015/2016

Nama : Inggit Dyaning Wijayanti

NIM : 1420421003

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah

Konsentrasi : Sains

Tanggal Ujian : 30 Juni 2016

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam
(M.Pd.I.)

Yogyakarta, 11 Juli 2016

Direktur,



Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.

NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN
BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI
MADRASAH IBTIDAIYAH SE YOGYAKARTA TAHUN AJARAN
2015/2016

Nama : Inggit Dyaning Wijayanti

NIM : 1420421003

Program Studi : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah

Konsentrasi : Sains


telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah:

Ketua Sidang Ujian/Penguji: Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.

()
()

Pembimbing/Penguji : Dr. Erni Munastiwi, M.M.

Penguji : Dr. Imam Machali, M. Pd.

()

diuji di Yogyakarta pada tanggal 30 Juni 2016

Waktu : 15.30 wib.

Hasil/Nilai : 91/A

Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis berjudul :

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN
BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI
MADRASAH IBTIDAIYAH SE-YOGYAKARTA
TAHUN AJARAN 2015/2016**

Yang ditulis oleh :

Nama : Inggit Dyaning Wijayanti, S.Pd.I

NIM : 1420421003

Jenjang : Magister

Program Studi : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah

Konsentrasi : Sains MI

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada program pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 13 Juni 2016

Pembimbing



Dr. Erni Munastiwi, M.M

ABSTRAK

Inggit Dyaning Wijayanti, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI MADRASAH IBTIDAIYAH SE-YOGYAKARTA TAHUN AJARAN 2015/2016.

Tesis ini membahas mengenai seberapa baik implementasi standar system manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 dalam hal pelayanan pendidikan di MIN Jejeran dan MIN Tempel. Model penelitian yang digunakan adalah SERVQUAL menggunakan 5 dimensi yaitu (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan manajemen mutu ISO 9001:2008 di MIN Jejeran dan MIN Tempel. Di samping itu sebagai alat untuk mengetahui perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan di MIN Jejeran dan MIN Tempel.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah angket siswa dan wali siswa MIN Jejeran dan MIN Tempel. Pengambilan jumlah sample menggunakan penentuan jumlah sample dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5% jumlah sample dengan populasi 1186 maka didapat 299. Namun, setelah dilapangan pihak sekolah mengarahkan khusus untuk kelas IV, V, dan VI yang diambil sample. Alasannya adalah kelas IV, V, dan VI yang telah menjadi pelanggan paling lama.

Hasil penelitian di MIN Jejeran menunjukkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,90 (puas) dan harapan 4,60 (penting) dan rata-rata nilai gap -0,70 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 84,71%. Dengan demikian, tingkat kepuasan pelanggan MIN Jejeran adalah memuaskan. Sedangkan hasil penelitian di MIN Tempel menunjukkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,65 (puas) dan harapan 4,64 (penting), dan rata-rata nilai gap -0,99 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 78,55%. Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan MIN Tempel adalah memuaskan. Atribut yang memiliki nilai gap terbesar di MIN Jejeran dan MIN Tempel diantaranya dimensi *tangible* yaitu atribut no. 11 tentang kebersihan kamar mandi. Pada dimensi *reliability* atribut no. 24 (-0,83) dan no. 16 (-1,26) tentang keterampilan petugas administrasi/TU dalam menangani urusan administrasi dan tentang ketepatan kehadiran guru. Sedangkan dimensi *responsive* pada atribut no. 31 (-0,078) dan 35 (-1,21) tentang kecepatan dan ketepatan petugas administrasi/ TU dalam menyelesaikan keluhan peserta didik dan kecepatan petugas UKS menangani keluhan peserta didik. Dimensi *assurance* nilai gap terdapat pada no. 39 (-0,73 dan -1,06) yaitu tentang kesulitan peserta didik dalam menerima akses informasi dan pengaduan terkait dengan pelayanan sekolah. Sedangkan pada dimensi *empathy* yaitu no. 62 (-0,71) dan no. 53 (-1,01) yaitu tentang keramahan penjaga keamanan sekolah terhadap peserta didik dan petugas tanggung jawab UKS terhadap kenyamanan peserta didik.

Kata kunci : kepuasan, pelanggan, manajemen, sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di madrasah ibtidaiyah se-yogyakarta tahun ajaran 2015/2016”. Shalawat serta salam tidak lupa semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat serta pengikut-pengikutnya yang senantiasa istiqomah dijalan-Nya.

Penulisan tesis ini dapat terwujud berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk ini dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Machasin, M. A, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi, M.A, M.Phil., Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengesahkan tesis ini.
3. Dr. Mahmud Arif selaku Ketua Program Studi PGMI Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
4. Ro’fah, BSW, M. A, Ph. D selaku coordinator Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.
5. Dr. Erni Munastiwi, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing kepada peneliti sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan.

6. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd selaku ketua sidang dan Dr. Imam Machali, M.Pd selaku penguji sidang yang telah membimbing kepada peneliti sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan
7. Segenap Dosen Program Studi PGMI serta karyawan Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pelayanan dalam penyusunan tesis ini.
8. Bapak Ahmad Musyadad, M.S.I selaku Kepala MIN Jejeran, serta guru-guru dan karyawan MIN Jejeran yang telah memberikan ijin penelitian.
9. Bapak Ali Shofa, S.Ag, selaku Kepala MIN Tempel, guru-guru dan karyawan MIN Tempel yang telah memberikan ijin penelitian.
10. Ayahanda Drs. Lilik Juli Parmanto dan Ibunda Mugi Rahayu, S,Pd.AUD, yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk meraih cita-cita, atas do'a. kasih sayang, perhatian, pendidikan dan kebaikan beliau berdua sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.
11. Saudaraku Nindiasari, Pranatasari, Rinto Bayu yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam penyusunan tesis ini.
12. Sahabat-sahabatku tercinta Wisnu, Rindi, Desi, Ulia, Noven, Yeti, yang telah memberikan perhatiandan motivasi dalam penyusunan tesis ini.
13. Teman-teman seperjuangan Pascasarjana PGMI angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan bantuannya.
14. Seluruh peserta didik di MIN Jejeran yang telah membantu dalam penelitian ini.

15. Segenap pihak yang telah membantu penulisan mulai dari proposal, penelitian, sampai penulisan tesis ini yang tidak mungkin dapat disebutkan satu persatu.

Terimakasih atas do'a dan perhatiannya. Semoga Allah SWT membalas pahala yang telah diberikan. Semoga tesis ini bermanfaat.

Yogyakarta, 8 Juni 2016

Peneliti

Inggit Dyaning Wijayanti

1420421003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iiI
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka	6
F. Kerangka Berfikir	9
G. Metode Penelitian	11
H. Sistematika Pembahasan	20
BAB II : DASAR TEORI	
A. Kepuasan Pelanggan	23
1. Kepuasan	23
2. Pelanggan	24
B. Manajemen	27
C. Konsep Sistem Manajemen Mutu	29
D. SERVQUAL	32

BAB III : GAMBARAN UMUM MADRASAH	
A. Madrasah Ibtidaiyah Negeri Jejeran	335
B. Madrasah Ibtidaiyah Negeri Tempel	44
BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	52
B. Tingkat Kepuasan Pelanggan MIN Jejeran	53
C. Tingkat Kepuasan Pelanggan MIN Tempel	71
D. Analisis Data	89
1. Tingkat Kepuasan Pelanggan MIN Jejeran dan MIN Tempel	90
2. Perbaikan untuk Meningkatkan kepuasan Pelanggan	92
BAB IV : PENUTUP	
A. Simpulan	96
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Populasi	12
Tabel 1.2 Teknik Pengumpulan Data	15
Tabel 1.3 Indikator Penelitian	16
Tabel 2.4 Pelanggan Pendidikan	26
Tabel 3.5 Daftar Nama Kepala MIN Jejeran	36
Tabel 3.6 Program Kerja Tim Pengembang Kurikulum	48
Tabel 4.7 Rincian Proporsi Penyebaran Kuisisioner	51
Tabel 4.8 Presentase Harapan Dimensi <i>Tangible</i> MIN Jejeran	52
Tabel 4.9 Presentase Kenyataan Dimensi <i>Tangible</i> MIN Jejeran.....	53
Tabel 4.10 Presentase Harapan Dimensi <i>Reliability</i> MIN Jejeran.....	54
Tabel 4.11 Presentase Kenyataan Dimensi <i>Reliability</i> MIN Jejeran	55
Tabel 4.12 Presentase Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> MIN Jejeran	56
Tabel 4.13 Presentase Kenyataan Dimensi <i>Responsiveness</i> MIN Jejeran.....	56
Tabel 4.14 Presentase Harapan Dimensi <i>Assurance</i> MIN Jejeran.....	57
Tabel 4.15 Presentase Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i> MIN Jejeran	58
Tabel 4.16 Presentase Harapan Dimensi <i>Empaty</i> MIN Jejeran	59
Tabel 4.17 Presentase Kenyataan Dimensi <i>Empaty</i> MIN Jejeran.....	60
Tabel 4.18 Hasil Analisis IPA MIN Jejeran	61
Tabel 4.19 Pemetaan Atribut Sesuai Dengan Kuadran	65
Tabel 4.20 Presentase Harapan Dimensi <i>Tangible</i> MIN Tempel	70
Tabel 4.21. Presentase Kenyataan Dimensi <i>Tangible</i> MIN Tempel.....	71
Tabel 4.22 Presentase Harapan Dimensi <i>Reliability</i> MIN Tempel	72
Tabel 4.23 Presentase Kenyataan Dimensi <i>Reliability</i> MIN Tempel	73
Tabel 4.24 Presentase Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> MIN Tempel	74
Tabel 4.25 Presentase Kenyataan Dimensi <i>Responsiveness</i> MIN Tempel.....	74
Tabel 4.26 Presentase Harapan Dimensi <i>Assurance</i> MIN Tempel	75
Tabel 4.27 Presentase Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i> MIN Tempel	76
Tabel 4.28 Presentase Harapan Dimensi <i>Empaty</i> MIN Tempel	76
Tabel 4.29 Presentase Kenyataan Dimensi <i>Empaty</i> MIN Tempel.....	77
Tabel 4.30 Hasil Analisis IPA MIN Tempel	79
Tabel 4.31 Pemetaan Atribut Sesuai Dengan Kuadran	83
Tabel 4.32 Tingkat Kepuasan Pelanggan	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Ipa.....	20
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.3 Hubungan Dasar Teori	34
Gambar 4.4 Responden	52
Gambar 4.5 Diagram Cartesius Analisis IPA MIN Jejeran	66
Gambar 4.6 Diagram Cartesius Analisis IPA MIN Tempel	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, demikian halnya dalam perusahaan yang memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya. Dewasa ini, mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas sebuah produk jasa ditentukan oleh persepsi konsumen jasa atau produk itu sendiri. Oleh karena itu, kualitas jasa dan pelayanan yang diterima konsumen diartikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen.¹ Hal tersebut di atas senada dengan usaha proses peningkatan kualitas pendidikan di masa sekarang ini yang lebih berpusat pada kebijakan mutu daripada kebijakan pemerataan. Agar mutu pendidikan meningkat, lembaga pendidikan haruslah menggunakan system manajemen mutu, adapun manajemen mutu yang dipakai oleh lembaga pendidikan yaitu Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO.

Menurut Kotler (2012:14), kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*)

¹ Suparno Saputra, *Kajian Teoritis Service Quality, Satisfaction, Trust, Reputation, Switching Costs & Loyalty*. Jurnal Vol. 3 No 2 Desember 2007

dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).² Kualitas pelayanan pendidikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan utamanya yaitu peserta didik (siswa). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (siswa) untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak lembaga pendidikan. Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan mendorong setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada siswa didiknya. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memiliki program pendidikan yang terus diperbaharui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan yang semakin mempermudah akses siswa didiknya dalam memperoleh pendidikan yang berkualitas. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut dan juga mempertahankan citra dan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan pendidikan menempati tempat penting dalam mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu dan berkualitas.

Salah satu fokus dari prinsip ISO adalah *customer focus* atau fokus kepada pelanggan. Menurut Edward Sallis (2007:67), pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan staf yang ada di sekolah. Sedangkan secara eksternal pelanggan lembaga pendidikan adalah orang tua siswa, siswa dan masyarakat.³ Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sebuah lembaga pendidikan, pelayanan pasti ada di setiap kegiatan apapun. Oleh karena itu, pelayanan terhadap pelanggan merupakan salah satu faktor utama untuk meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut.

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 14

³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jakarta: Ircisod, 2007) hlm. 67-70

Secara umum penjaminan mutu pendidikan merupakan proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholder* memperoleh kepuasan. Penjaminan mutu bertujuan untuk merencanakan, mencapai, memelihara, dan meningkatkan pendidikan secara berkelanjutan. Dalam jangka panjang penjaminan mutu dilakukan untuk mewujudkan visi sekolah. Untuk mencapai tujuan penjaminan mutu, sekolah dapat merancang dan melaksanakan strategi penjaminan mutu yang mengacu pada pedoman penjaminan mutu yang ditetapkan oleh direktorat pendidikan dasar.⁴

Mengingat tuntutan pemerintah, masyarakat dan pihak-pihak yang terkait selalu berubah sesuai dengan tuntutan ruang dan waktu, maka sekolah selalu berusaha meningkatkan mutu dengan perbaikan berkelanjutan berdasarkan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau *stakeholders*. Kebijakan mutu sebelum diimplementasikan, sebaiknya disosialisasikan agar dapat dipahami. Oleh karena itu, kebijakan mutu harus dikomunikasikan kepada seluruh warga sekolah sehingga tujuan kebijakan mutu dapat dicapai.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan pendidikan (siswa) dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004, tentang Pedoman Umum

⁴ Buchari Alma. *Manajemen corporate dan strategi pemasaran jasa pendidikan fokus pada mutu dan layanan prima*. (Bandung: Alfabeta). 2003. Hlm. 75

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa yang disebut pelayanan publik (termasuk juga pelayanan pendidikan) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan. Kaitannya dengan kepuasan pelanggan (siswa), keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan pelanggan.⁵

Madrasah Ibtidaiyah Negeri Jejeran dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri Tempel merupakan Madrasah Ibtidaiyah se-Yogyakarta yang telah menerapkan manajemen mutu ISO 9001-2008. Hal ini dijadikan pedoman sesuai Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY Nomor : 6098 Tahun 2012 tentang Rintisan Madrasah Unggul, yang didalamnya memuat tentang petunjuk teknis penyelenggaraan Rintisan Madrasah Unggul termasuk implementasi ISO.⁶

Berdasarkan observasi di MIN Jejeran dan MIN Tempel diperoleh beberapa permasalahan berdasarkan ketidakpuasan orang tua, diantaranya bidang pembiayaan, fasilitas, dan strategi mengajar. Selain itu juga madrasah belum menerapkan Satuan Operasional Pembiayaan secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelanggan akan dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL

⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), cet. X, hlm.28

⁶Noor Hamid, *Surat Keputusan Kantor Wilayah Yogyakarta tentang Rintisan Madrasah Unggul*. (Yogyakarta : Kanwil Yogya). 2012

(*Service Quality*) terdiri lima dimensi yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian berjudul “Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan manajemen mutu ISO 9001:2008 di MIN Jejeran ?
2. Bagaimana perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MIN Jejeran?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan manajemen mutu ISO 9001:2008 di MIN Tempel ?
4. Bagaimana perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MIN Tempel?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan manajemen mutu ISO 9001:2008 di MIN Jejeran
2. Untuk mengetahui perbaikan yang diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap pelanggan di MIN Jejeran
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan manajemen mutu ISO 9001:2008 di MIN Tempel

4. Untuk mengetahui perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap pelanggan di MIN Tempel

D. Manfaat Penelitian

1. Madrasah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja, sebagai bahan pertimbangan pembuatan kebijakan, dan strategi membangun hubungan antara madrasah dengan pelanggan.

2. Pelanggan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai penilaian pelayanan madrasah dan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah.

3. Mahasiswa

Hasil penelitian merupakan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa dan pihak lain.

E. Kajian pustaka

Penelitian yang terkait judul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016” antara lain :

Penelitian Rinto Bayu Wibowo, fakultas Pascasarjana UGM dengan judul “*Internal Service Quality (ISQ) pada SMA di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul*”. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pelanggan internal terhadap kualitas layanan jasa internal SMA dengan model ISQ di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo, selain itu

penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi perbedaan persepsi pelanggan internal terhadap layanan jasa pendidikan dengan dimensi ISQ (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berdasar karakteristik personal (status SMA, profesi, masa kerja, dan gender) sebagai faktor demografi sekolah di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen ISQ yang mengadopsi 22 butir item pertanyaan berdasar dimensi SERVQUAL (*reliability, responsive, assurance, empathy dan tangible*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dari pelanggan internal di SMA 1 Rongkop, SMA Muhammadiyah Rongkop, SMA 1 Karangmojo dan SMA Pembangunan Karangmojo mencapai skor rerata paling rendah pada dimensi *reliability* (4,01), sedangkan skor tertinggi pada dimensi *assurance* (4,19). Pada dimensi *reliability* tidak terdapat perbedaan persepsi secara statistik di semua karakteristik personal. Terdapat perbedaan persepsi secara statistik untuk dimensi *responsive* pada karakteristik personal masa kerja, sedangkan pada karakteristik personal yang lain tidak mengalami perbedaan. Pada dimensi *assurance* terdapat perbedaan persepsi secara statistik hanya terdapat pada karakteristik personal status SMA. Pada dimensi *empathy* terdapat perbedaan persepsi secara statistik pada karakteristik personal masa kerja sedangkan pada karakteristik personal yang lain tidak. Pada dimensi *tangible*, terdapat perbedaan persepsi pelanggan internal secara statistik pada karakteristik personal profesi responden, sedangkan pada

karakteristik personal yang lain tidak mengalami perbedaan.⁷Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang sedang dilakukan baik berupa tempat maupun waktu penelitian, selain itu penelitian ini menfokuskan pada kajian kepuasan pelanggan internal, sedangkan pada penelitian kali ini mengkaji kepuasan pelanggan eksternal.

Penelitian yang kedua adalah Sarastiana, fakultas Pascasarjana UGM dengan judul “*Analisis Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara*” Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan dari guru, karyawan, kurikulum sarana dan prasarana dampak dari implementasi ISO 9001:2008 pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner, dan siswa SMK Panca Bhakti Banjarnegara menjadi responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan skala *servperf*. Hasil menunjukkan bahwa kinerja layanan yang diberikan guru diperoleh skor sebesar 68,46%, kinerja layanan karyawan diperoleh skor sebesar 72,39%, kinerja layanan kurikulum diperoleh skor sebesar 71,61% dan kinerja sarana prasarana diperoleh skor sebesar 61,38%. Setelah dikonsultasikan dengan tabel kriteria layanan nilai kinerja layanan guru, karyawan, kurikulum dan sarana prasarana termasuk di dalam kategori baik.⁸

Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang sedang dilakukan baik

⁷ Rinto Bayu Wibowo. Fakultas Pascasarjana UGM, Jurusan Ekonomika dan Bisnis. “*Internal Service Quality pada SMA di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul*”(Yogyakarta : Perpustakaan UGM). 2013

⁸Sarastiana. Fakultas Pascasarjana UGM, Jurusan Ekonomika dan Bisnis. “*Analisis Implementasi Smm ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara*”(Yogyakarta : Perpustakaan UGM). 2013

berupa tempat maupun waktu penelitian, selain itu penelitian ini menfokuskan pada kajian kepuasan pelanggan siswa, sedangkan pada penelitian kali ini mengkaji kepuasan pelanggan wali siswa, dan pada penelitian diatas menggunakan model TQM(*Total Quality Management*), sedangkan pada penelitian kali ini menggunakan model SERVQUAL.

Dari kajian pustaka di atas membuktikan bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Kesamaan penelitian sebelumnya (yang telah disebutkan di atas) dengan penelitian ini adalah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Perbedaannya penelitian tersebut di atas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak adalah dalam hal obyek, waktu, dan tempat penelitian.

Dari beberapa kajian penelitian yang telah diteliti tersebut, penelitian ini difokuskan pada Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016 ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan, yaitu: *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan), *empathy* (perhatian individu), dan *tangibles* (berwujud).

F. Kerangka berfikir

Implementasi/penerapan sistem manajemen mutu pendidikan yang baik dapat diwujudkan melalui penyediaan pelayanan yang baik pula. Artinya, pelayanan pendidikan itu merupakan perwujudan dari mutu

pendidikan. Pelayanan pendidikan dikatakan bermutu/ berkualitas apabila dapat memunculkan kepuasan pada pelanggannya. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pelanggan adalah siswa dan wali siswa/ orang tua suatu lembaga pendidikan. Selanjutnya, untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterima oleh pelanggan sudah memuaskan atau tidak memuaskan, maka perlu dilakukan evaluasi/ pengukuran terhadap kinerja layanan yang telah diterima oleh wali siswa/ orang tua.

Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat/ukuran kepuasan siswa atau wali siswa terhadap pelayanan ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan dengan mengacu lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan keberwujudan (*Tangibles*). Nilai rata-rata antara harapan dan kinerja yang diterima kemudian dilakukan uji beda kesenjangan/ gap sehingga diketahui apakah ada kesenjangan atau tidak. Selanjutnya setelah dianalisis uji beda gap dilanjutkan dengan analisis prioritas perbaikan pelayanan dengan model IPA (*Importance Performance Analysis*) sehingga bisa diketahui bagian pelayanan yang mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau dilakukan perbaikan hingga akhirnya dapat dimunculkan strategi peningkatan mutu pelayanan, sebagai *feedback* (umpan balik) diterapkannya sistem manajemen mutu pelayanan di lembaga pendidikan tersebut

G. Metode Penelitian

1. Model penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset deskriptif kuantitatif. Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, maka model penelitian yang digunakan yaitu model SERVQUAL, yang didasarkan pada pengukuran kualitas jasa dengan skala multi – item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), perhatian individu (*empaty*), dan berwujud (*tangibles*).

2. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MIN Jejeran yang beralamat di Jl. Imogiri Timur Pleret Bantul dan MIN Tempel yang beralamat di Jl. Kaliurang km 8 Tempel Ngemplak Sleman. Waktu pelaksanaan penelitian 10 Januari 2016 – 10Maret 2016.

3. Operasionalisasi Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebutkemudian ditarik kesimpulannya.⁹ Terdapat satu variabel tunggal sebagai parameter keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dalam hal pelayanan yaitu tingkat kepuasan siswa atau wali siswa di MIN Jejeran dan MIN Tempel

⁹ Sugiyono hlm 38

4. Populasi dan sampel

a) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain.¹⁰ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh peserta didik MIN Jejeran dan MIN Tempel tahun ajaran 2015/2016, yaitu berjumlah 1186 peserta didik.

Tabel 1.1
Daftar Jumlah Populasi

No	POPULASI	JUMLAH POPULASI
MIN JEJERAN		
1	Kelas 1	97
2	Kelas 2	95
3	Kelas 3	100
4	Kelas 4	94
5	Kelas 5	92
6	Kelas 6	90
Jumlah		568
MIN TEMPEL		
7	Kelas 1	112
8	Kelas 2	108
9	Kelas 3	109
10	Kelas 4	115
11	Kelas 5	102
12	Kelas 6	72
Jumlah :		618
Jumlah total		1186

¹⁰Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D. (Bandung: Alfabeta). 2008. Hlm 80

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹¹ Adapun yang dimaksud sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari wali peserta didik MIN Jejeran dan MIN Tempel. Berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel tertentu dari populasi tertentu yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dalam bukunya Sugiyono, pengambilan jumlah sampel menggunakan penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5%, jumlah sampel dengan populasi 1186 (angka pada tabel yang mendekati populasi 1200) maka didapat 299 sampel.¹² Teknik pengambilan sampel *stratified random sampling*.

Mengingat keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka dalam penelitian ini penulis menggunakan sample yang diambil dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut. Karena populasi sudah diketahui maka teknik pengambilan sample sebagai berikut

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

dimana : n = Jumlah sample
 N = Jumlah populasi
 d^2 = presisi yang ditetapkan yaitu 5% dengan tingkat kepercayaan 95%

¹¹ Sugiyono..... hlm 81

¹² Sugiyono..... hlm 86

5. Pengumpulan Data

a) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan dari ini didasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*.

b) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data penelitian berupa surat-surat, kearsipan naskah, ataupun dokumen-dokumen dengan cara mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang memiliki nilai penting dari berbagai masalah pada lokasi penelitian maupun diluar instansi lain yang ada hubungan dengan lokasi penelitian.

c) Teknik Angket

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu teknik dengan menggunakan instrumen kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹³ Peneliti disini akan membagikan angket kepada sebagian wali siswa MIN Jejeran sejumlah sampel

¹³ Sugiyono..... hlm 137

penelitian yang masih aktif pada tahun ajaran 2015/2016. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini :

Tabel 1.2
Teknik Pengumpulan Data

No	Jenis Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data	Uji Instrumen penelitian	Teknik analisa data
1.	Harapan (<i>Expected Service</i>)	Angket wali siswa	Angket	Uji Validitas dan realibilitas	<i>Importance Performance Analysis</i>
2.	Kinerja/ kenyataan (<i>Perceived Service</i>)	Angket wali siswa	Angket	Uji Validitas dan realibilitas	<i>Importance Performance Analysis</i>

Peneliti menyebarkan angket untuk mencari informasi yang lengkap mengenai kepuasan pelanggan dengan diterapkannya SMM ISO 9001: 2008 dalam hal pelayanan pendidikan MIN Jejeran dan MIN Tempel apakah sesuai dengan yang diharapkan juga untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan MIN Jejeran dan MIN Tempel dan menganalisis perbedaan kepuasan diantara MIN Jejeran dan MIN Tempel dengan analisis uji beda IPA.

6. Indikator Instrumen

Indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada indeks kepuasan yang diutarakan Philip Kotler, yaitu terdapat lima dimensi kualitas pelayanan. Adapun indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3
Tabel Indikator Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengukuran
Kepuasan Wali siswa	Kualitas layanan	1.1 <i>Tangible/</i> keberwujudan	Skala likert
		1.2 <i>Reliability/</i> keandalan	Skala likert
		1.3 <i>Responsiveness/</i> ketanggapan	Skala likert
		1.4 <i>Assurance/</i> jaminan dan keyakinan	Skala likert
		1.5 <i>Empaty/</i> empati	Skala likert

7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

a) Validitas Instrumen

Agar instrumen dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, maka instrumen tersebut harus valid dan reliabel. Uji validitas dan reliabilitas secara empiris dilakukan kepada 70 wali siswa kelas 3 di MIN Jejeran dan MIN Tempel. Angket merupakan instrumen *nontest* maka pengukuran instrumen cukup dilakukan melalui pengujian validitas konstruk.

Hasil analisis perhitungan validitas butir soal (r_{hitung}) dikonsultasikan dengan harga r *product moment*, pada taraf signifikan 5% ($r_{tabel} = 0,250$) dengan $N = 60$. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dikatakan valid, dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid. Adapun hasil validitas dan reabilitas angket sebagai berikut : (lihat lampiran 1)

Berdasarkan data uji validitas maka dapat diambil kesimpulan bahwa dari 64 item angket yang disebarakan pada responden dengan taraf kepercayaan 95% semua pertanyaan valid sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpulan data.

b) Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas terhadap angket dimaksudkan untuk mengetahui apakah angket yang disusun cukup dipercaya untuk dipergunakan sebagai instrumen pengumpulan data atau tidak. Dalam penelitian ini hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut : (lihat lampiran 2 dan 3)

Pada tabel reliabilitas harapan menunjukkan bahwa semua item pertanyaan instrumen kinerja adalah valid. Ini dapat dilihat dari nilai setiap item dengan total korelasi semuanya lebih besar dari 0,227 (r tabel). Sedangkan untuk koefisien cronbach's alpha sebesar 0,751 menunjukkan bahwa seluruh butir item pada instrumen kinerja adalah reliabel, karena $> 0,6$.

Pada tabel reliabilitas kinerja menunjukkan bahwa semua item pertanyaan instrumen kinerja adalah valid. Ini dapat dilihat dari nilai setiap item dengan total korelasi semuanya lebih besar dari 0,227 (r tabel). Sedangkan untuk koefisien cronbach's alpha sebesar 0,754 menunjukkan bahwa seluruh butir item pada instrumen kinerja adalah reliabel, karena $> 0,6$.

8. Alat Analisis

IPA (*Importance Performance Analysis*) salahsatu analisis yang diunakan untuk uji beda kesenjangan/ gap antara harapan dan kenyataan. Nilai rata-rata antara harapan dan kinerja yang diterima kemudian dilakukan uji beda kesenjangan/ gap sehingga diketahui apakah ada kesenjangan atau tidak. Selanjutnya setelah dianalisis uji beda gap dilanjutkan dengan analisis prioritas perbaikan pelayanan dengan model IPA (*Importance Performance Analysis*) sehingga bisa diketahui bagian pelayanan yang mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau dilakukan perbaikan hingga akhirnya dapat dimunculkan strategi peningkatan mutu pelayanan, sebagai *feed back* (umpan balik) diterapkannya sistem manajemen mutu pelayanan di lembaga pendidikan tersebut. Berdasarkan hasil penilaian skor kinerja layanan dengan skor harapan siswa maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan siswa. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Dimana :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja layanan pendidikan

Yi : Skor penilaian harapan peserta didik

Dan dari variabel yang disebutkan di atas, maka sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor Layanan dalam tingkat kinerja pelayanan untuk memberikan kepuasan pada para peserta didik, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan peserta didik. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

X : Skor rata-rata tingkat pelaksana/ kepuasan

Y : Skor rata-rata tingkat harapan

n : Jumlah responden

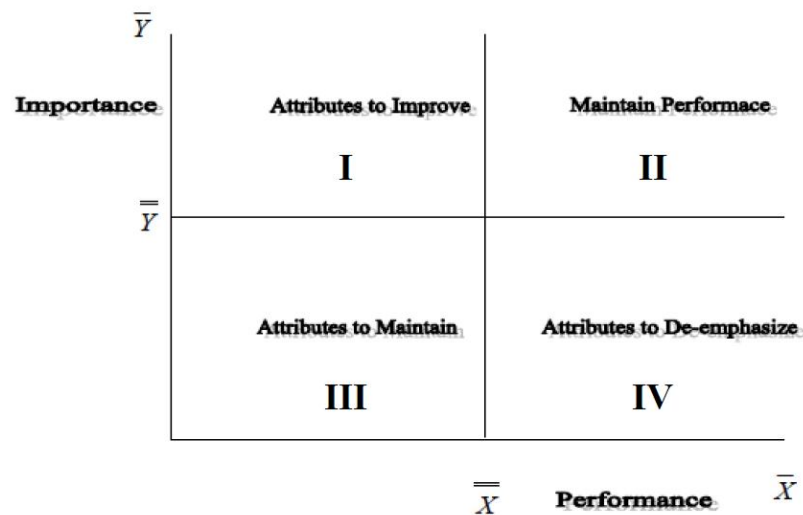
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor pelayanan pendidikan MIN Jejeran dan MIN Tempel untuk memberikan kepuasan pada peserta didik. Sedangkan Y adalah atribut rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan peserta didik yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Misalnya saja seluruhnya ada 10 faktor atribut penentu kepuasan siswa, maka K=10, rumus selanjutnya adalah:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K = banyaknya atribut/ fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam contoh ini K = 10)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius:

Gambar 1.1



Pada diagram cartesius ada empat kriteria yang dapat disusun yaitu:

1. Kuadran 1 : Prioritas Utama (*Attributes to improve*)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penghuni namun pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dan diperbaiki segera.

2. Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi (*Maintain Performance*)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penghuni dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Karenanya atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

3. Kuadran 3 : Prioritas Rendah (*Attributes to Maintain*)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penghuni dan pada kenyataannya, kinerjanya tidak terlalu istimewa.

4. Kuadran 4 : Berlebihan (*Attributes to De-emphasize*)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan.¹⁴ Sehingga harus dikurangi kinerjanya untuk menghemat tenaga atau biaya operasional

H. Sistematika pembahasan

Guna mempermudah pembahasan, maka penulis membagi pokok pembahasan menjadi beberapa BAB. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

1. Bagian formalitas yang terdiri dari halaman judul, halaman surat pernyataan, halaman surat persetujuan tesis, halaman pengesahan, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, serta daftar lampiran.
2. BAB I merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka yang terdiri dari penelitian yang relevan, kerangka berpikir, metode penelitian yang berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian pengembangan.

¹⁴J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Hlm 242-243

3. BAB II membahas tentang dasar teori
4. BAB III membahas tentang gambaran umum sekolah
5. BAB IV membahas tentang hasil dan pembahasan penelitian
6. BAB V berisis tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran, dan kata penutup. Bagian akhir dari tesis ini berisi terdiri atas daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

1. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas mutu pelayanan pendidikan di MIN Jejeran menunjukkan tingkat kinerja 3,90 (**puas**) dan harapan 4,69 (**penting**). Itu berarti kinerja yang dirasakan oleh peserta didik sudah sesuai dengan harapan pelayanan peserta didik. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dengan cara memperbaiki terus-menerus pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (masih dibawah 100%) sehingga kinerja atribut-atribut tersebut dapat meningkat dan sesuai dengan harapan peserta didik. Untuk kesenjangan gap maka diperoleh nilai gap sebesar -0,70 (kategori puas, karena $gap < -1$) dengan tingkat kesesuaian 84,71%. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan pendidikan telah dapat memuaskan.
2. Strategi untuk meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan MIN Jejeran yaitu: Atribut yang menjadi prioritas utama dan harus diperbaiki segera sesuai dengan harapan peserta didik, yakni atribut yang berada di wilayah kuadran A, diantaranya fasilitas gedung, kebersihan lingkungan kelas, kebersihan kamar mandi, dan kelengkapan alat peraga. Sedangkan atribut yang harus dipertahankan prestasinya yakni atribut yang berada di wilayah kuadran B di antaranya: kebersihan ruang UKS, ketepatan kehadiran guru, sikap guru yang adil terhadap semua siswa, penguasaan materi, keterampilan dalam menggunakan media pembelajaran, penggunaan

metode belajar, komunikasi yang efektif, kecepatan dalam menangani keluhan, cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan, kecepatan guru kelas dalam menyelesaikan keluhan siswa. Sedangkan atribut yang berada di kuadran C, yang menunjukkan factor kurang penting menurut pelanggan namun pelaksanaan actual nya oleh sekolah biasa saja tetapi harus tetap dipertahankan diantaranya kelengkapan prabot ruang kelas, kebersihan sekolah, kelengkapan sarana UKS, kelengkapan koperasi, kelengkapan kantin sekolah, petugas perpustakaan terampil melayani, memfasilitasi. Pada kuadran D menunjukkan pelayanan yang berlebihan diantaranya kebersihan ruangan perpustakaan kecepatan petugas UKS dalam menyelesaikan keluhan peserta didik guru memberikan kepedulian penuh kepada asiswa , petugas perpustakaan adil terhadap siswa, petugas UKS adil dan bertanggung jawab kepada siswa,

3. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas mutu pelayanan pendidikan di MIN Tempel menunjukkan tingkat kinerja 3,65 (**puas**) dan harapan 4,64 (**penting**). Itu berarti kinerja yang dirasakan oleh peserta didik sudah sesuai dengan harapan pelayanan peserta didik. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dengan cara memperbaiki terus-menerus pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (masih dibawah 100%) sehingga kinerja atribut-atribut tersebut dapat meningkat dan sesuai dengan harapan peserta didik. Untuk kesenjangan gap maka diperoleh nilai gap sebesar -0,99 (kategori puas, karena $gap < -1$) dengan tingkat

kesesuaian 78,55. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan pendidikan telah dapat memuaskan.

4. Strategi untuk meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan MIN Tempel yaitu: Atribut yang menjadi prioritas utama dan harus diperbaiki segera sesuai dengan harapan peserta didik, yakni atribut yang berada di wilayah kuadran A, diantaranya kebersihan lingkungan kelas, kebersihan ruang kelas, kelengkapan koleksi buku perpustakaan, kebersihan kamar mandi, dan kelengkapan alat peraga. Sedangkan atribut yang harus dipertahankan prestasinya yakni atribut yang berada di wilayah kuadran B di antaranya: fasilitas gedung, kebersihan ruang UKS, ketepatan kehadiran guru, sikap guru yang adil terhadap semua siswa, penguasaan materi, penggunaan metode belajar, komunikasi yang efektif, kecepatan dalam menangani keluhan, cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan, kecepatan guru kelas dalam menyelesaikan keluhan siswa. Sedangkan atribut yang berada di kuadran C, yang menunjukkan factor kurang penting menurut pelanggan namun pelaksanaan actual nya oleh sekolah biasa saja tetapi harus tetap dipertahankan diantaranya Perabot ruang kelas lengkap, lingkungan sekolah bersih, sarana UKS lengkap, koperasi sekolah lengkap, ruang komite lengkap, kantin sekolah lengkap, petugas perpustakaan terampil melayani pengunjung dan mampu memfasilitasi siswa, petugas administrasi/ TU mampu menggunakan TIK dan terampil menangani urusan administrasi, tenaga administrasi /TU bertindak cepat, tepat, dan

akurat dalam menyelesaikan keluhan peserta didik. Pada kuadran D menunjukkan pelayanan yang berlebihan diantaranya kebersihan ruang perpustakaan, guru terampil menggunakan media pembelajaran, petugas administrasi/ TU terampil menangani urusan administrasi dan mampu menggunakan TIK, guru dan staf karyawan selalu sabar dalam memberikan layanan, guru bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan peserta didik dikelas, petugas perpustakaan memberikan pelayanan kepada semua peserta didik secara adil, penjaga sekolah dan keamanan ramah dalam melayani peserta didik.

B. Saran

1. Kepada MIN Jejeran dan MIN Tempel hendaknya perlu melakukan upaya mempertahankan prestasi dan memperbaiki secara terus menerus kualitas pelayanannya pada dimensi *tangible* yaitu pada tentang kebersihan kamar mandi. Pada dimensi *reliability* atribut tentang keterampilan petugas administrasi/TU dalam menangani urusan administrasi dan tentang ketepatan kehadiran guru. Sedangkan dimensi *responsive* tentang kecepatan dan ketepatan petugas administrasi/TU dalam menyelesaikan keluhan peserta didik dan kecepatan petugas UKS dalam menangani keluhan peserta didik. Pada dimensi *assurance* tentang kesulitan peserta didik dalam menerima akses informasi dan pengaduan terkait dengan pelayanan sekolah. Sedangkan pada dimensi *empaty* keramahan penjaga keamanan sekolah terhadap peserta didik dan petugas tanggung jawab UKS terhadap kenyamanan peserta didik.

2. Kepada Kementrian Agama, perlu merancang kebijakan upaya-upaya peningkatan mutu pendidikan yang focus pada kebutuhan peserta didik (pelanggan utama dalam bidang pendidikan), sebab jika kebutuhan peserta didik terpenuhi sesuai harapan maka langkah untuk mencapai pendidikan nasional akan semakin mudah.
3. Kepada peneliti lain perlu dilakukan tindak lanjut tentang dampak dari implementasi ISO terhadap pelayanan dan prestasi belajar peserta didik, dengan mengambil objek penelitian yang sama dimadrasah yang telah mendapatjan sertifikat muti dari lembaga ISO atau RMU.

DAFTAR PUSTAKA

Saputra,Suparno,*Kajian Teoritis Service Quality, Satisfaction, Trust, Reputation, Switching Costs & Loyalty*, Jurnal Vol. 3 No 2 Desember 2007

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga,2012.

Sallis,Edward,*Total Quality Management in Education*, Jakarta:Ircisod,2007

Alma, Buchari, *Manajemen corporate dan strategi pemasaran jasa pendidikan fokus pada mutu dan layanan prima*, Bandung: Alfabeta, 2003

Ratminto dan Atik Septi Winarsih,*Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2013

Wibowo, Rinto Bayu,Fakultas Pascasarjana UGM, Jurusan Ekonomika dan Bisnis. "*Internal Service Quality pada SMA di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul*", Yogyakarta : Perpustakaan UGM, 2013

Sarastiana, Fakultas Pascasarjana UGM, Jurusan Ekonomika dan Bisnis. "*Analisis Implementasi Smm ISO 9001:2008. Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara*", Yogyakarta : Perpustakaan UGM, 2013.

Usmara, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta : Amara Books, 2003

Kotler, Philip,*Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium,Jakarta PT. Prenhalindo, 2002.

Guilitnan, Joseph P,Paul, Gordon W and Madden, Thomas J, *Marketing Management*.6th edition.McGraw-Hill Companies, 1997

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: IRCiSoD2012.
- Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa : desain servqual, QFD, dan Kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*, Jakarta: Indeks, 2011.
- Samani.Muchlas, *Manajemen sekolah : panduan praktis pengelolaan sekolah*, Yogyakarta: Adicita Karya Nusa,2011
- Sobana, *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*, Bandung : Alfabeta,2012
- Patterson, James G, *ISO 9000: Standar kualitas seluruh dunia*. Jakarta: Indeks,2010
- Seratus, *Seratus Tanya Jawab : tentang Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggaraan ibadah haji*, Jakarta: Kementerian Agama RI,2011
- Sallis. Edward, *Total Quality Management in Education = Manajemen mutu pendidikan*, Yogyakarta: IRCiSoD,2006.
- Primiani, Novi, *Total Quality Management dan service quality dalam Organisasi Pendidikan Tinggi*. Jurnal, Cakrawala Pendidikan, Th. XXIV, No 2 , Juni 2005
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R &D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Parasuraman, "*Servqual : a Multiple-item Scalefor Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". Journal of Retailing. Volume 64 No.1 Tahun 1988

Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011.

Jahari, Jaja, Amirulloh Sarbini, *Manajemen Madrasah : Teori, Strategi, dan Implementasi*, Bandung : Alfabeta. 2013.

Sudaarman, Denim dan Suparno, *Manajemen dan Kepemimpinan Transformal Kepala Sekolah*. Jakarta : Rineka Cipta, 2009

Atmodiwiryo, Subagio, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta : Ardidizya Jaya, 2000

Ciptono, Fandy., *Pemasaran jasa : Prinsip, penerapan, dan penelitian*, Yogyakarta : Andi Offset. 2014.

Ciptono, Fandy *Service, quality, and statisfaction*. Yogyakarta : ANDI OFFSET. 2007.

Hamid, Noor. 2012. Surat Keputusan Kantor Wilayah Yogyakarta tentang Rintisan Madrasah Unggul. (Yogyakarta : Kanwil Yogya)

Machali, Imam, dan Ara Hidayat. *The Handbook of Education Management*. Jakarta : PRENADAMEDIA GROUB. 2016

Lampiran 1

Hasil Uji Validitas

No Butir soal	HARAPAN	KENYATAAN	KETERANGAN
1	0,426	0,577	Valid
2	0,493	0,568	Valid
3	0,560	0,722	Valid
4	0,566	0,669	Valid
5	0,302	0,522	Valid
6	0,588	0,652	Valid
7	0,631	0,609	Valid
8	0,398	0,569	Valid
9	0,687	0,664	Valid
10	0,641	0,663	Valid
11	0,321	0,555	Valid
12	0,489	0,560	Valid
13	0,563	0,581	Valid
14	0,626	0,573	Valid
15	0,570	0,572	Valid
16	0,305	0,492	Valid
17	0,498	0,673	Valid
18	0,325	0,655	Valid
19	0,298	0,660	Valid
20	0,445	0,706	Valid
21	0,646	0,743	Valid
22	0,708	0,734	Valid
23	0,672	0,797	Valid
24	0,693	0,682	Valid
25	0,687	0,710	Valid
26	0,606	0,749	Valid
27	0,609	0,659	Valid
28	0,636	0,723	Valid
29	0,563	0,757	Valid
30	0,605	0,737	Valid
31	0,719	0,767	Valid
32	0,671	0,744	Valid
33	0,743	0,839	Valid
34	0,714	0,796	Valid
35	0,769	0,711	Valid
36	0,655	0,750	Valid
37	0,694	0,650	Valid
38	0,721	0,817	Valid

39	0,591	0,781	Valid
40	0,520	0,652	Valid
41	0,616	0,811	Valid
42	0,371	0,723	Valid
43	0,543	0,758	Valid
44	0,696	0,689	Valid
45	0,543	0,733	Valid
46	0,790	0,833	Valid
47	0,647	0,782	Valid
48	0,720	0,764	Valid
49	0,714	0,722	Valid
50	0,844	0,767	Valid
51	0,685	0,642	Valid
52	0,790	0,777	Valid
53	0,778	0,827	Valid
54	0,651	0,624	Valid
55	0,733	0,697	Valid
56	0,716	0,689	Valid
57	0,659	0,788	Valid
58	0,679	0,790	Valid
59	0,656	0,816	Valid
60	0,574	0,805	Valid
61	0,495	0,721	Valid
62	0,773	0,725	Valid
63	0,757	0,753	Valid
64	0,529	0,749	Valid

Lampiran 2

Hasil Uji Reliabilitas Harapan

No Butir soal	Corrected item-total correlation	Crobranch's alpha if item deleted	KETERANGAN
1	0,416	0,749	Valid
2	0,482	0,748	Valid
3	0,553	0,748	Valid
4	0,549	0,749	Valid
5	0,293	0,750	Valid
6	0,580	0,748	Valid
7	0,623	0,747	Valid
8	0,390	0,749	Valid
9	0,681	0,747	Valid
10	0,633	0,747	Valid
11	0,313	0,750	Valid
12	0,479	0,748	Valid
13	0,549	0,746	Valid
14	0,614	0,745	Valid
15	0,558	0,746	Valid
16	0,299	0,750	Valid
17	0,491	0,749	Valid
18	0,318	0,750	Valid
19	0,293	0,750	Valid
20	0,435	0,749	Valid
21	0,640	0,748	Valid
22	0,701	0,746	Valid
23	0,664	0,746	Valid
24	0,687	0,747	Valid
25	0,679	0,746	Valid
26	0,596	0,747	Valid
27	0,601	0,747	Valid
28	0,628	0,747	Valid
29	0,555	0,748	Valid
30	0,598	0,748	Valid
31	0,711	0,746	Valid
32	0,662	0,746	Valid
33	0,736	0,745	Valid
34	0,707	0,756	Valid
35	0,763	0,745	Valid
36	0,646	0,746	Valid
37	0,688	0,747	Valid
38	0,715	0,747	Valid
39	0,583	0,748	Valid

40	0,511	0,748	Valid
41	0,608	0,747	Valid
42	0,361	0,749	Valid
43	0,534	0,748	Valid
44	0,689	0,747	Valid
45	0,534	0,748	Valid
46	0,785	0,745	Valid
47	0,639	0,746	Valid
48	0,713	0,746	Valid
49	0,707	0,746	Valid
50	0,840	0,745	Valid
51	0,678	0,746	Valid
52	0,785	0,746	Valid
53	0,773	0,746	Valid
54	0,646	0,748	Valid
55	0,728	0,747	Valid
56	0,709	0,746	Valid
57	0,652	0,747	Valid
58	0,674	0,748	Valid
59	0,650	0,748	Valid
60	0,566	0,748	Valid
61	0,48	0,749	Valid
62	0,767	0,746	Valid
63	0,751	0,746	Valid
64	0,520	0,748	Valid
Cronbach's Alpha		0,751	

Lampiran 3

Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan

No Butir soal	Corrected item-total correlation	Crobranch's alpha if item deleted	KETERANGAN
1	0,569	0,749	Valid
2	0,561	0,748	Valid
3	0,716	0,748	Valid
4	0,661	0,749	Valid
5	0,514	0,750	Valid
6	0,645	0,748	Valid
7	0,601	0,747	Valid
8	0,561	0,749	Valid
9	0,657	0,747	Valid
10	0,656	0,747	Valid
11	0,544	0,750	Valid
12	0,552	0,748	Valid
13	0,574	0,746	Valid
14	0,565	0,745	Valid
15	0,563	0,746	Valid
16	0,483	0,750	Valid
17	0,668	0,749	Valid
18	0,650	0,750	Valid
19	0,654	0,750	Valid
20	0,701	0,749	Valid
21	0,738	0,748	Valid
22	0,729	0,746	Valid
23	0,792	0,747	Valid
24	0,676	0,746	Valid
25	0,704	0,747	Valid
26	0,743	0,746	Valid
27	0,653	0,747	Valid
28	0,717	0,747	Valid
29	0,753	0,747	Valid
30	0,733	0,748	Valid
31	0,762	0,746	Valid
32	0,739	0,746	Valid
33	0,836	0,745	Valid
34	0,792	0,746	Valid
35	0,705	0,745	Valid
36	0,745	0,746	Valid
37	0,644	0,747	Valid
38	0,814	0,747	Valid
39	0,776	0,748	Valid

40	0,647	0,748	Valid
41	0,807	0,747	Valid
42	0,717	0,749	Valid
43	0,753	0,748	Valid
44	0,683	0,747	Valid
45	0,727	0,748	Valid
46	0,829	0,745	Valid
47	0,778	0,746	Valid
48	0,760	0,746	Valid
49	0,716	0,746	Valid
50	0,762	0,745	Valid
51	0,636	0,746	Valid
52	0,773	0,746	Valid
53	0,823	0,746	Valid
54	0,618	0,748	Valid
55	0,692	0,747	Valid
56	0,683	0,746	Valid
57	0,784	0,747	Valid
58	0,786	0,748	Valid
59	0,812	0,748	Valid
60	0,801	0,748	Valid
61	0,716	0,749	Valid
62	0,719	0,746	Valid
63	0,748	0,746	Valid
64	0,745	0,748	Valid
Cronbach's Alpha		0,754	

UJI RELIABILITAS HARAPAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	584.6833	1860.695	.416	.749
VAR00002	584.9500	1852.930	.482	.748
VAR00003	584.6500	1857.350	.553	.748
VAR00004	584.6333	1859.931	.549	.749
VAR00005	584.6167	1868.071	.293	.750
VAR00006	584.8000	1852.976	.580	.748
VAR00007	584.8167	1850.830	.623	.747
VAR00008	584.6000	1864.922	.390	.749
VAR00009	584.7333	1849.826	.681	.747
VAR00010	584.9000	1846.464	.633	.747
VAR00011	584.6000	1868.888	.313	.750
VAR00012	584.7833	1856.308	.479	.748
VAR00013	585.3333	1838.056	.549	.746
VAR00014	585.5167	1831.745	.614	.745
VAR00015	584.9833	1844.017	.558	.746
VAR00016	584.5167	1871.915	.299	.750
VAR00017	584.5500	1863.269	.491	.749
VAR00018	584.5333	1869.338	.318	.750
VAR00019	584.5000	1872.763	.293	.750
VAR00020	584.7167	1859.257	.435	.749
VAR00021	584.6833	1852.864	.640	.748
VAR00022	585.1167	1839.664	.701	.746
VAR00023	585.0833	1842.722	.664	.746
VAR00024	584.9167	1847.230	.687	.747
VAR00025	584.9333	1842.402	.679	.746
VAR00026	584.8333	1847.226	.596	.747
VAR00027	584.7500	1851.174	.601	.747
VAR00028	584.8333	1848.718	.628	.747

VAR00029	584.7500	1856.530	.555	.748
VAR00030	584.7167	1853.732	.598	.748
VAR00031	585.0333	1837.965	.711	.746
VAR00032	585.0667	1839.656	.662	.746
VAR00033	585.1167	1836.105	.736	.745
VAR00034	585.1500	1839.960	.707	.746
VAR00035	584.9167	1836.247	.763	.745
VAR00036	584.9000	1844.193	.646	.746
VAR00037	584.7333	1851.623	.688	.747
VAR00038	584.7833	1847.257	.715	.747
VAR00039	584.8500	1852.299	.583	.748
VAR00040	584.7167	1855.868	.511	.748
VAR00041	584.7500	1850.835	.608	.747
VAR00042	584.6500	1864.808	.361	.749
VAR00043	584.6833	1855.542	.534	.748
VAR00044	584.9000	1845.346	.689	.747
VAR00045	584.7833	1852.342	.534	.748
VAR00046	584.9667	1836.880	.785	.745
VAR00047	584.9167	1844.552	.639	.746
VAR00048	585.1000	1838.702	.713	.746
VAR00049	585.0333	1843.151	.707	.746
VAR00050	584.9000	1833.956	.840	.745
VAR00051	584.8667	1844.321	.678	.746
VAR00052	585.0167	1839.068	.785	.746
VAR00053	584.9833	1839.440	.773	.746
VAR00054	584.6833	1854.729	.646	.748
VAR00055	584.7000	1848.756	.728	.747
VAR00056	584.8167	1843.237	.709	.746
VAR00057	584.7500	1850.665	.652	.747
VAR00058	584.7000	1853.129	.674	.748
VAR00059	584.6500	1855.757	.650	.748
VAR00060	584.7667	1854.080	.566	.748
VAR00061	584.6667	1861.073	.488	.749

VAR00062	584.8500	1839.960	.767	.746
VAR00063	584.8500	1840.774	.751	.746
VAR00064	584.7333	1855.148	.520	.748
VAR00065	294.7167	469.800	1.000	.973

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	65

UJI RELIABILITAS KENYATAAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	500.7500	4394.394	.569	.750
VAR00002	500.8167	4401.068	.561	.751
VAR00003	500.7333	4373.148	.716	.749
VAR00004	500.6333	4379.931	.661	.749
VAR00005	500.8167	4401.169	.514	.751
VAR00006	500.4667	4387.948	.645	.750
VAR00007	500.5833	4393.196	.601	.750
VAR00008	500.5500	4396.896	.561	.750
VAR00009	500.6833	4386.220	.657	.750
VAR00010	500.7333	4381.792	.656	.749
VAR00011	501.2500	4383.479	.544	.750
VAR00012	500.6833	4399.000	.552	.750
VAR00013	500.8500	4403.147	.574	.751
VAR00014	500.8833	4395.359	.565	.750
VAR00015	500.9667	4391.185	.563	.750
VAR00016	500.2500	4410.903	.483	.751
VAR00017	500.2333	4397.301	.668	.750
VAR00018	500.2667	4405.182	.650	.751
VAR00019	500.2833	4398.681	.654	.750
VAR00020	500.4000	4394.786	.701	.750
VAR00021	500.3667	4386.812	.738	.750
VAR00022	500.5833	4388.722	.729	.750
VAR00023	500.6333	4367.084	.792	.749
VAR00024	500.5167	4380.593	.676	.749
VAR00025	500.4333	4387.741	.704	.750
VAR00026	500.3833	4376.308	.743	.749
VAR00027	500.2500	4397.174	.653	.750
VAR00028	500.4667	4380.355	.717	.749
VAR00029	500.2333	4400.894	.753	.750

VAR00030	500.2667	4401.487	.733	.751
VAR00031	500.6833	4369.034	.762	.749
VAR00032	500.6833	4381.881	.739	.749
VAR00033	500.5667	4377.097	.836	.749
VAR00034	500.5667	4378.758	.792	.749
VAR00035	500.5000	4388.220	.705	.750
VAR00036	500.4333	4381.538	.745	.749
VAR00037	500.3667	4397.694	.644	.750
VAR00038	500.3667	4382.304	.814	.749
VAR00039	500.5667	4371.368	.776	.749
VAR00040	500.1333	4404.423	.647	.751
VAR00041	500.3833	4367.325	.807	.749
VAR00042	500.2667	4383.250	.717	.749
VAR00043	500.3000	4381.366	.753	.749
VAR00044	500.3167	4391.203	.683	.750
VAR00045	500.3667	4375.151	.727	.749
VAR00046	500.4833	4372.356	.829	.749
VAR00047	500.3833	4389.427	.778	.750
VAR00048	500.5000	4387.881	.760	.750
VAR00049	500.5500	4386.896	.716	.750
VAR00050	500.4500	4385.845	.762	.750
VAR00051	500.3833	4395.291	.636	.750
VAR00052	500.4500	4387.370	.773	.750
VAR00053	500.5500	4374.116	.823	.749
VAR00054	500.0500	4402.455	.618	.751
VAR00055	500.1000	4394.905	.692	.750
VAR00056	500.1833	4391.644	.683	.750
VAR00057	500.2000	4380.468	.784	.749
VAR00058	500.2333	4381.775	.786	.749
VAR00059	500.2167	4378.478	.812	.749
VAR00060	500.2333	4385.572	.801	.750
VAR00061	500.1667	4395.023	.716	.750
VAR00062	500.2667	4385.182	.719	.750

VAR00063	500.2833	4383.257	.748	.749
VAR00064	500.2500	4391.377	.745	.750
VAR00065	252.2000	1114.231	1.000	.983

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	65

HASIL PERHITUNGAN

A. Sample

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{1186}{1186 \cdot (0,05)^2 + 1} = \frac{1186}{2,965 + 1} = \frac{1186}{3,965} = 299$$

Jadi sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 299 .

B. Perhitungan Tingkat kesesuaian per item atribut MIN Tempel

1. Kinerja Item 1

SB	B	CB	KB	TB	Jumlah
19	103	44	4	0	170

$$X_i = (19 \times 5) + (103 \times 4) + (44 \times 3) + (4 \times 2) + (0 \times 1) = 647$$

2. Harapan item 1

SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
130	38	2	0	0	170

$$Y_i = (130 \times 5) + (38 \times 4) = 808$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{647}{808} \times 100\% = 80,07 \%$$

Perhitungan dilakukan dengan cara sama hingga nomor item

64.

C. Menghitung Tingkat kesesuaian total (Tki)

$$\sum X_i = 39697$$

$$\sum Y_i = 50520$$

$$T_{ki \text{ total}} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\% = \frac{39697}{50520} \times 100\% = 78,57 \%$$

D. Menentukan Titik potong antara sumbu X dan Y (batas antara 4 kuadran)

Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) untuk diagram kartesius

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} = \frac{233,51}{64} = 3,65$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} = \frac{297,18}{64} = 4,64$$

(perhitungan pada lampiran ini hanya sebagai contoh, karena pengolahan data dengan menggunakan perhitungan langsung di *ms.excel*)

Lampiran 4

Waktu dan Pelaksanaan Penelitian

No	Hari/tanggal	Penelitian
1.	Sabtu, 7 November 2015	Observasi awal pra penelitian MIN Tempel (Wawancara dan dokumentasi data)
2.	Senin, 9 November 2015	Observasi awal pra penelitian MIN Jejeran (Wawancara dan dokumentasi data)
3.	Senin, 25 Januari 2016	Pengajuan Pembimbing
4.	Sabtu, 27 Februari 2016	Penyerahan surat ijin penelitian di MIN Jejeran dan MIN Tempel
5.	Senin, 29 Februari 2016	Penyebaran angket untuk Uji Validitas di MIN Tempel dan MIN Jejeran
6.	Selasa, 29 Maret 2016	Penyebaran angket di MIN Tempel
7.	Senin, 4 April 2016	Penyebaran angket di MIN Jejeran
8.	Selasa, 5 April 2016	Pengambilan angket di MIN Tempel
9.	Senin, 11 April 2016	Pengambilan angket di MIN Jejeran
10.	13 April 2016 – 27 April 2016	Olah data dengan excel dan SPSS
12.	28 April 2016 – 12 Mei 2016	Penyusunan Tesis
13.	13 Mei 2016 – 5 Juni 2016	Revisi Tesis

SERTIFIKAT ISO MIN JEJERAN



TO WHOM IT MAY CONCERN

We herewith confirm that :

Dengan ini kami menyatakan bahwa :

Madrasah Ibtidaiyah Negeri Jejeran

Jl. Imogiri Timur km. 8,5 Jati, Wonokromo, Pleret
Bantul 55791, D. I. Yogyakarta, Indonesia

furnished proof within the scope of the certification procedure under KAN accreditation that it has maintained a quality management system in accordance with the requirements of ISO 9001:2008 for the application scope of :

memberikan bukti dalam cakupan prosedur sertifikasi dengan akreditasi KAN bahwa telah memelihara sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 untuk cakupan penerapan:

Provision of Education Services for Madrasah Ibtidaiyah including the Development of Curriculum

Certification Audit has been performed on 2014-12-24 and the auditor team recommended that TÜV Rheinland certificate number 824 100 14102 should be issued. The statement is valid for 3 (three) months from the issued date and/or will be invalid after the certificate issue.

Audit Sertifikasi telah dilaksanakan pada 2014-12-24 dan tim auditor merekomendasikan bahwa sertifikat TÜV Rheinland no. 824 100 14102 diterbitkan.

Pernyataan ini berlaku 3 (tiga) bulan dari tanggal dikeluarkan dan/atau akan tidak berlaku setelah sertifikat terbit.

Jakarta, 2015-01-05
PT TUV Rheinland Indonesia


Satria Wira Nayoan
Senior Manager Certification of
Management System



PT TUV Rheinland Indonesia

Menara Karya 10th Floor
Jl. H.R. Rasuna Said Blok X-5 Kav.
Jakarta 12950, INDONESIA

Tel +62-21-579 44 579
Fax +62-21-579 44 575
Email jakarta@idr.tuv.com
Web www.tuv.com

SERTIFIKAT ISO MIN TEMPEL



TO WHOM IT MAY CONCERN

We herewith confirm that :

Dengan ini kami menyatakan bahwa :

Madrasah Ibtidaiyah Negeri Tempel

Jl. Kaliurang Km. 9,3 Gandok, Sinduharjo, Ngaglik
Sleman 55511, D. I. Yogyakarta, Indonesia

furnished proof within the scope of the certification procedure under KAN accreditation that it has maintained a quality management system in accordance with the requirements of ISO 9001:2008 for the application scope of :

memberikan bukti dalam cakupan prosedur sertifikasi dengan akreditasi KAN bahwa telah memelihara sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 untuk cakupan penerapan:

Provision of Education Services for Madrasah Ibtidaiyah including the Development of Curriculum

Certification Audit has been performed on 2014-12-26 and the auditor team recommended that TÜV Rheinland certificate number 824 100 14101 should be issued.

The statement is valid for 3 (three) months from the issued date and/or will be invalid after the certificate issue.

Audit Sertifikasi telah dilaksanakan pada 2014-12-26 dan tim auditor merekomendasikan bahwa sertifikat TÜV Rheinland no. 824 100 14101 diterbitkan.

Pernyataan ini berlaku 3 (tiga) bulan dari tanggal dikeluarkan dan/atau akan tidak berlaku setelah sertifikat terbit.

Jakarta, 2014-12-30
PT TÜV Rheinland Indonesia

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Satria".

Satria Wira Nayoan
Senior Manager Certification of
Management System

PT TÜV Rheinland Indonesia

Mesuki Karya 10th Floor
Jl. H.R. Rasuna Said Blok K-5 Kav. 1-2,
Jakarta 12980, INDONESIA

Tel: +62-21-579-44570
Fax: +62-21-579-44575
Email: pttuv@idn.ker.id
Web: www.tuv.com

DOKUMENTASI MIN JEJERAN



Kampus 1 MIN Jejeran



Kampus 2 MIN Jejeran



Pembelajaran kontekstual



Kegiatan Sholat Dhuha



DOKUMENTASI MIN TEMPEL



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Inggit Dyaning Wijayanti, S.Pd.I
Tempat/ tanggal lahir : Gunungkidul, 2 Desember 1991
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Guru
Alamat : Sombomerten RT 06/RW 21 Maguwoharjo
Nama Ayah : Drs. Lilik Juli Parmanto
Nama Ibu : Mugi Rahayu, S.Pd.AUD
E-mail : ingg.abi192@yahoo.com
Nomor HP : 085729290649

B. Riwayat Pendidikan

1. TK ABA Nitikan (lulus tahun 1998)
2. SD N Maguwoharjo 1 (lulus tahun 2004)
3. SMP N 2 Depok (lulus tahun 2007)
4. SMA N 2 Ngaglik (lulus tahun 2010)
5. S1 PGMI UIN Sunan Kalijaga (lulus tahun 2014)

C. Riwayat Pekerjaan

1. Guru ekstra TK ABA Ponggalan 2012
2. Tentor Bimbingan Belajar 2013
3. Guru Honorer MIN Jejeran 2014

Yogyakarta, 13 Juni 2016

Inggit Dyaning Wijayanti