

**PENGELOLAAN MAN YOGYAKARTA I
DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
(Tinjauan Terhadap Pelanggan Eksternal Primer)**



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Agama
Dalam Ilmu Tarbiyah**

Oleh :

SRI ZULFATUN

NIM : 9647 3481

**JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2002

ABSTRAK

Tujuan (goal) yang ingin dicapai dalam organisasi dengan budaya TQM adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan dan diharapkan atau diinginkan oleh pelanggan. Berkaitan dengan penyiapan sumber daya manusia untuk menghadapi tantangan global, pendidikan menengah mempunyai peran yang sangat penting dan strategis. Sebagaimana lembaga pendidikan pada umumnya Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta I sebagai lembaga pendidikan menengah di bidang ilmu pengetahuan agama Islam, menghadapi tantangan yang semakin berat sejalan dengan perubahan masyarakat karena pengaruh globalisasi, untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dengan proses pengelolaan pembelajaran yang berkualitas.

Metode yang dipergunakan dalam penentuan subyek adalah teknik sample, dan untuk mengambil sample penelitian menggunakan sample random. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian digunakan metode interview, metode angket, metode dokumentasi dan metode observasi. Dan untuk menganalisis data hasil penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan berfikir induktif dan deduktif.

Pengelolaan layanan jasa di MAN Yogyakarta I meliputi; 1. Pengelolaan jasa kurikuler yang dikelola oleh guru dikoordinir Wakamad Kurikulum; 2. Layanan jasa administrasi dikelola oleh karyawan dikoordinir Kepala TU; 3. Layanan jasa ekstra kurikuler dikelola oleh Pembina/pembimbing ekstra kurikuler dikoordinir Wakamad Kesiswaan. Ketiga layanan tersebut dibawah pengawasan Kepala Sekolah, karena supervisor sekolah itu sendiri adalah Kepala Sekolah.

Key word: Total Quality Management (TQM), Pelanggan Eksternal Primer

Drs. Mangun Budiyo
Dosen Fakultas Tarbiyah
IAIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdri. Sri Zulfatun

Kepada
Yth. Bapak Dekan
Fakultas Tarbiyah
IAIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca dan meneliti serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Sri Zulfatun
NIM : 9647 3481

yang berjudul :

Pengelolaan MAN Yogyakarta I

Dalam Prespektif Total Quality Management (TQM)

Sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Agama pada Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

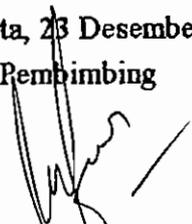
Harapan kami semoga dalam waktu dekat saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang Munaqosah.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih atas perhatiannya serta kami berharap semoga skripsi tersebut dapat bermanfaat bagi agama, nusa dan bangsa. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Desember 2001

Pembimbing


Drs. H. Mangun Budiyo

NIP. 150 223 030

Drs. Abd Rahman Assegaf
Dosen Fakultas Tarbiyah
IAIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdri. Sri Zulfatun

Kepada
Yth. Bapak Dekan
Fakultas Tarbiyah
IAIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan konsultasi, pengarahan-pengarahan dan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara :

Nama : Sri Zulfatun

NIM : 9647 3481

yang berjudul : **PENGELOLAAN MAN YOGYAKARTA I DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) (Tinjauan Terhadap Pelanggan Eksternal Primer)**

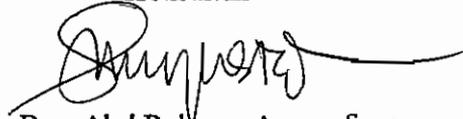
maka sebagai konsultan, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah dapat diajukan untuk disetujui.

Bersama ini skripsi tersebut kami sampaikan, dengan harapan semoga bermanfaat bagi almamater, agama, nusa dan bangsa serta dapat melengkapi hasanah ilmu pengetahuan. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2002

Konsultan



Drs. Abd Rahman Assegaf, M. Ag

NIP. 150 222 131



DEPARTEMEN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS TARBIYAH

Jln. Laksda Adisucipto, Telp. : 513056, Yogyakarta 55281
E-mail : ty-suka@yogya.wasantara.net.id

PENGESAHAN

Nomor : IV/I/DE/PP.01.1/258/2002

Skripsi dengan judul : **PENGELOLAAN MAN YOGYAKARTA I DALAM PERSPEKTIF
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) (Tinjauan Terhadap
Pelanggan Eksternal Primer)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

SRI ZULFATUN

NIM : 9647 3481

Telah dimunaqosyahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 9 Januari 2002

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Tarbiyah
IAIN Sunan Kalijaga

SIDANG DEWAN MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

Drs. H. Hamruni, M. Si

NIP. : 150 223 029

Sekretaris Sidang

H. Tulus Musthofa, Lc, MA

NIP. : 150 275 382

Pembimbing Skripsi

Drs. H. Mangun Budiyo

NIP. : 150 223 030

Penguji I

Drs. Tasman Hamami, MA

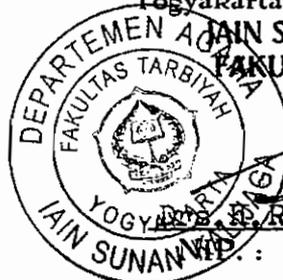
NIP. : 150 226 626

Penguji II

Drs. Abd Rahman Assegaf, M. Ag

NIP. : 150 222131

Yogyakarta, 31 Januari 2002



IAIN SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS TARBIYAH
DEKAN

Drs. R. Abdullah Fadjar, M. Sc

NIP. : 150 028 800

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى. وَأَنْ سَعْيُهُ
سَوْفَ يُرَى (النجم : ٣٩ - ٤٠)

"Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya. Dan bahwasanya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya)".

(Surat An Najm 34 dan 40)

PERSEMBAHAN

**Skripsi ini
penulis persembahkan
kepada almanater tercinta
Fakultas tarbiyah
IAIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى
أَشْرَفِ الْمُرْسَلِينَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga berkat pertolongan-Nya penulisan skripsi ini telah dapat diselesaikan. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai uswatun hasanah bagi seluruh umatnya.

Berkat bantuan, dorongan serta do'a dari berbagai pihak, maka segala hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat teratasi. Oleh karena itu sangatlah tepat kiranya jika kesempatan ini penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dekan Fakultas tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta staf-stafnya, yang berkenan memberikan izin dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Mangun Budiyanto, sebagai Dosen Pembimbing dengan kesediaan dan keikhlasannya meluangkan waktu dan mencurahkan fikirannya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga yang telah banyak membekali pengetahuan penulis.

4. Bapak Drs. Taslim, Kepala MAN Yogyakarta I yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, beserta staf-stafinya yang telah memberikan informasinya sehingga selesainya skripsi ini.
5. Suamiku tercinta, Drs. Djumadi yang telah memberikan biaya, dorongan serta bantuan sehingga selesainya skripsi ini.
6. Ayahanda Asy'ari dan Sudiran Ismail, serta Ibunda Masri'ah dan Kumyanah, yang telah memberikan dorongan dan do'anya sehingga selesainya skripsi ini.
7. Kakak-kakakku dan adik-adikku, teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga selesainya skripsi ini.

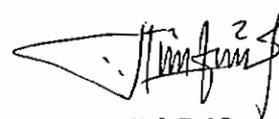
Hanya kepada Allah SWT penulis berharap dan berdo'a semoga amal baik mereka mendapat balasan berlipat ganda dari Allah SWT, Amin.

Penulis menyadari, skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya, maka dari itu penulis membuka lebar bagi setiap saran dan kritik yang membangun.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis dan para pembaca serta masyarakat pada umumnya, Amin.

Yogyakarta, 23 November 2001

Pemulis



Sri Zulfatun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Istilah	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Telaah Pustaka	8
F. Kerangka Teori	10
G. Metode Penelitian	16
H. Sistematika Pembahasan	21

BAB II GAMBARAN UMUM MAN YOGYAKARTA I

A. Letak Geografis	23
B. Sejarah Berdirinya	23
C. Struktur Organisasi dan Personalia	28

D. Keadaan Guru, Karyawan dan Siswa	30
E. Sarana dan Prasarana	34
BAB III	PENGELOLAAN LAYANAN JASA KURIKULER, ADMINISTRASI, EKSTRA KURIKULER DAN HASILNYA
A. Pengelolaan Layanan Jasa Kurikuler, Administrasi, dan Ekstra Kurikuler	
1. Pengelolaan Layanan Jasa Kurikuler	37
2. Pengelolaan Layanan Jasa Administrasi	42
3. Pengelolaan Layanan Jasa Ekstra Kurikuler	43
B. Hasil Layanan Jasa Kurikuler, Administrasi dan Ekstra Kurikuler	
1. Hasil Layanan Jasa Kurikuler	47
2. Hasil Layanan Jasa Administrasi	61
3. Hasil Layanan Jasa Ekstra Kurikuler	70
BAB IV	PENUTUP
A. Kesimpulan	80
B. Saran-saran	81
C. Penutup	82
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85
DAFTAR RALAT	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I	Kesesuaian jadwal pelajaran dan ketepatan waktu	47
II	Guru menciptakan rasa aman dan menarik	48
III	Metode mengajar bervariasi	49
IV	Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya tentang materi pelajaran	50
V	Guru memberi tugas bila tidak masuk	51
VI	Adanya evaluasi dan hasilnya dibagikan	52
VII	Penggunaan alat peraga	53
VIII	Penampilan guru	54
IX	Guru melayani siswa dengan ramah	55
X	Perhatian guru terhadap kedisiplinan siswa	56
XI	Ketanggapan guru terhadap aspirasi dan kebutuhan siswa	57
XII	Koleksi bahan pustaka memadai dan sesuai kebutuhan	58
XIII	Laboratorium dimanfaatkan siswa sesuai kebutuhan	59
XIV	Guru BK memberikan layanan dengan baik dan memuaskan	59
XV	Pelayanan UKS baik dan memuaskan	60
XVI	Fasilitas olah raga cukup dan memuaskan	61
XVII	Pegawai TU datang tepat waktu dan menciptakan rasa aman	62
XVIII	Pelayanan administrasi umum	63
XIX	Kebersihan lingkungan	64
XX	Pelayanan administrasi akademik	65

XXI	Karyawan melayani siswa secara obyektif	65
XXII	Penampilan karyawan	66
XXIII	Karyawan melayani siswa dengan ramah dan baik	67
XXIV	Perhatian karyawan terhadap kebutuhan siswa	68
XXV	Karyawan tanggap mengikuti kegiatan ekstra kurikuler	69
XXVI	Kebebasan siswa mengikuti kegiatan ekstra kurikuler	70
XXVII	Ketepatan waktu kegiatan ekstra kurikuler	71
XXVIII	Pembimbing ekstra kurikuler relevan dengan kegiatan yang dibimbing	72
XXIX	Alokasi waktu dan tempat untuk kegiatan ekstra kurikuler	73
XXX	Alat untuk kegiatan ekstra kurikuler	73
XXXI	Adanya perlombaan dari berbagai jenis kegiatan ekstra kurikuler	74
XXXII	Penampilan para pembimbing ekstra kurikuler	75
XXXIII	Pelayanan pembimbing ekstra kurikuler yang ramah dan baik	76
XXXIV	Perhatian pembimbing ekstra kurikuler terhadap aspirasi siswa	77
XXXV	Ketanggapan pembimbing ekstra kurikuler terhadap kebutuhan dan keluhan siswa	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. PENEGASAN ISTILAH

Untuk mempermudah dan menghindari salah pengertian dalam memahami judul skripsi ini, maka penulis memandang perlu untuk menjelaskan beberapa istilah yang berhubungan dengan judul tersebut. Adapun istilah-istilah yang perlu penulis jelaskan adalah sebagai berikut :

1. Pengelolaan

Dalam kamus umum bahasa Indonesia, pengelolaan berarti penyelenggaraan.¹ Sedangkan menurut Suharsimi, pengelolaan adalah menyelenggaraan atau pengurusan agar sesuatu yang dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisien.² Dari pengertian tersebut pengelolaan yang dimaksudkan dalam skripsi ini adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan atau dikelola oleh MAN Yogyakarta 1.

2. Perspektif

Dalam kamus istilah pengetahuan populer, perspektif adalah tinjauan.³ Sedangkan tinjauan berarti mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami).⁴ Adapun yang dimaksud perspektif disini adalah suatu tinjauan yang mempelajari tentang TQM (Total Quality Management).

¹ Purwodarminta, Wjs, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1958) hal.412

² Suharsimi Arikunto, *Pengelolaan Kelas dan Siswa sebuah Pendekatan Evaluasi*, (Jakarta : Rajawali, 1989) hal.8

³ Saud Khasan Abdul Qohar dkk, *Kamus Istilah Pengetahuan Populer*, (CV. Bintang Pelajar, tanpa tahun) hal.191

⁴ E. Nugroho et.al., *Ensiklopedi Nasional Indonesia*, (Jakarta : PT. Cipta Adi Pustaka, 1990) hal.187

3. Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.⁵

Total Quality Management (TQM) diterjemahkan menjadi *Manajemen Mutu Terpadu (MMT)* adalah suatu pendekatan manajemen yang memusatkan perhatian pada peningkatan mutu pendidikan melalui peningkatan mutu komponen terkait (siswa, guru, kurikulum, dana, sarana prasarana serta masyarakat).⁶

Menurut **Greg Bouds et.al.** dalam **Mulyadi** *Total Quality Management* adalah sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customers* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menerus.⁷

Sedangkan menurut **Hardjonoedarmo**, TQM adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk : 1) memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, 2) memperbaiki semua proses penting dalam organisasi dan 3) memperbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan diwaktu yang akan datang.⁸

Adapun yang dimaksud TQM disini adalah suatu pendekatan manajemen yang memusatkan perhatian pada peningkatan mutu pendidikan untuk kepuasan pelanggan atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

⁵ Tjiptono, F dan Diana, A, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2001) hal.4

⁶ Depdikbud, *Panduan Manajemen Sekolah Proyek Direktoral Pendidikan Dasar dan Menengah*, 1998, hal.170-171

⁷ Mulyadi, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Aditya Media, 1998) hal.10

⁸ Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi Offset, 1999) hal.1

4. Pelanggan Eksternal Primer

Yang dimaksud dengan pelanggan eksternal primer adalah siswa MAN Yogyakarta I

Dari pengertian-pengertian tersebut diatas maka dapatlah kita ambil pengertian secara menyeluruh terhadap judul skripsi ini yakni : suatu penelitian tentang pengelolaan MAN Yogyakarta 1 dalam kajian layanan jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terutama pelanggan primer yaitu siswa.

B. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada awal era milenium ketiga yang kita hadapi sekarang ini, ditandai dengan semakin meningkatnya arus globalisasi yang membawa berbagai konsekwensi, tidak hanya pada persaingan yang semakin ketat pada tingkat global, namun juga pada segala aspek dan tata nilai kehidupan baik sebagai pribadi maupun komunitas berbangsa dan bernegara. Satu hal yang pasti adalah kita tidak akan bisa lari atau menghindari dari terpaan arus globalisasi tersebut, namun harus kita hadapi dengan penuh keyakinan kesungguhan dan kemampuan yang ada. Jawaban untuk persoalan itu semua adalah dengan menyiapkan sumber daya manusia berkualitas yang mampu dan siap bersiang pada tingkat nasional maupun global melalui pendidikan.

Meskipun pendidikan dalam bentuk, jenis dan ragamnya telah dilaksanakan oleh manusia sepanjang sejarah manusia itu sendiri, namun pada kenyataannya, pendidikan yang menghasilkan sumber daya manusia yang mampu menjawab tantangan pada era globalisasi, barangkali belum sepenuhnya kita laksanakan. Bahkan pendidikan di Indonesia dewasa ini, sejak zaman Orde Baru sebagian besar masih ditekankan pada aspek pemerataan, yang dalam konsepsi **coleman** dikategorikan pada

tataran pemerataan pasif – pemerataan kesempatan untuk masuk sekolah atau belajar, belum sampai pada tataran pemerataan aktif – kesempatan untuk memperoleh pendidikan atau hasilnya yang setinggi-tingginya.⁹ Tidaklah berlebihan kalau dikatakan bangsa Indonesia, hingga tahap sekarang ini belum siap untuk menghadapi persaingan pada milenium ketiga ini. Salah satu sebab ketidaksiapan tersebut adalah masih rendahnya kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan oleh pendidikan.¹⁰

Menyadari akan penting dan strateginya masalah pendidikan, dan kenyataan hasil pendidikan yang dicapai selama ini, GBHN 1999 merumuskan tekad untuk mewujudkan proses dan hasil pendidikan yang berkualitas (bermutu) untuk menghadapi tantangan kedepan, dengan rumus :¹¹

“Perwujudan dan iklim pendidikan nasional yang demokratis dan bermutu guna memperteguh akhlak mulia, kreatif, inovatif, berwawasan kebangsaan, cerdas, sehat, berdisiplin, dan bertanggung jawab, berketramprilan serta menguasai IPTEK dalam rangka mengembangkan kualitas manusia Indonesia.”

Dibandingkan dengan sektor atau organisasi lain, terutama organisasi yang berorientasi bisnis, pengelolaan sektor pendidikan relatif tertinggal, meskipun persoalan dan tantangan yang dihadapi sebetulnya adalah sama, yaitu semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan “produk” pendidikan yang berkualitas. Institusi pendidikan sebagai sebuah sistem, subsistem yang selama ini belum banyak ditangani adalah sub sistem manajemen pengelolaan.¹² Bahkan krisis pendidikan yang kita hadapi dan rasakan dewasa ini adalah berkisar pada krisis manajemen. Sebagai

⁹ Suryadi, Ace dan Tilaar, H.A.R., *Analisa Kebijakan Pendidikan : Suatu Pengantar*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1993) hal.31

¹⁰ Suyanto dan Hisyam, Djihad, *Refleksi dan Reformasi Pendidikan di Indonesia Memasuki Milenium III*, (Yogyakarta : Adicipta, 2000) hal.3

¹¹ *Garis-garis Besar Haluan Negara Tahun 1999-2004*, (Surabaya : Arloka, 2000) hal.14

¹² Pidarta, Made, *Landasan Kependidikan : Stimulus Pendidikan Bercorak Indonesia*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1997) hal.32

kuliminasi dari krisis tersebut adalah kualitas pendidikan kita masih rendah, dan dari sisi pengelolaan sumber daya masih belum efisien.¹³

Disamping banyak faktor yang lain, faktor pengelolaan akan sangat menentukan produktivitas dan efektifitas lembaga pendidikan. Pendidikan sebagai sebuah sistem tidak akan mampu menghasilkan *output* dan *outcome* yang berkualitas, apabila proses pendidikan tersebut tidak dikelola secara baik, ini berarti pendidikan harus pula dikelola secara profesional, agar mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu berkompetisi dan menjawab tantangan global.

Total Quality Management (TQM), sebagai kiat manajemen yang difokuskan pada perbaikan proses untuk kepuasan pelanggan, yang dipandang berhasil di dunia industri di negara-negara maju Jepang dan Amerika, mulai dilirik oleh institusi pendidikan untuk diadaptasi dengan tujuan untuk menghasilkan “produk” yang berkualitas. Dalam perspektif TQM, pendidikan adalah sebuah institusi yang menyediakan/menghasilkan produk berupa jasa (*service*).¹⁴ Layanan jasa tersebut diberikan kepada pelanggan yang dibagi dalam : 1) pelanggan internal yaitu guru, pustakawan laborat, teknisi dan tenaga administrasi, 2) pelanggan eksternal terdiri atas : a) pelanggan primer : siswa, b) pelanggan sekunder : orang tua, pemerintah dan masyarakat, c) pelanggan tersier : pemakai/penerima lulusan perguruan tinggi dan dunia usaha.¹⁵

¹³ Tilaar, H.A.R., *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional : Dalam Perspektif Abad 21*, (Magelang : Indonesia, 1998) hal.xii

¹⁴ Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, (London : Pogan Page Limited, 1993) hal.31

¹⁵ Depdikbud, *op.cit*, hal.171-172

Sedangkan jasa yang diberikan oleh institusi pendidikan (Perguruan Tinggi) meliputi : a) jasa kurikuler, b) jasa penelitian, c) jasa pengabdian kepada masyarakat, d) jasa administrasi, e) jasa ekstra kurikuler.¹⁶ Karena ditingkat SLTA tidak ada skripsi, maka jasa penelitian dan jasa pengabdian kepada masyarakat tidak ada/tidak diterapkan. Sehingga yang ada hanya tiga yakni jasa kurikuler, jasa administrasi serta jasa ekstra kurikuler.

Tujuan (*goal*) yang ingin dicapai dalam organisasi dengan budaya (*culture*) TQM adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan (*needs*) dan diharapkan atau diinginkan (*desires*) oleh pelanggan.¹⁷

Berkaitan dengan penyiapan sumber daya manusia untuk menghadapi tantangan global, sekolah menengah/pendidikan menengah mempunyai peran yang sangat penting dan strategis. Pasal 15 Undang-undang Nomor 2 Tahun 1989 merumuskan tujuan pendidikan menengah adalah :

“Untuk melanjutkan dan meluaskan pendidikan dasar serta menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan mengadakan hubungan timbal balik dengan lingkungan sosial, budaya dan alam sekitar serta dapat mengembangkan kemampuan lebih lanjut dalam dunia kerja atau pendidikan tinggi.”¹⁸

Sebagaimana lembaga pendidikan pada umumnya Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta I sebagai lembaga pendidikan menengah dibidang ilmu pengetahuan agama Islam, menghadapi tantangan yang semakin berat sejalan dengan perubahan masyarakat karena pengaruh globalisasi, untuk menghasilkan lulusan yang mampu

¹⁶ Tampubolon D.P., *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke 21*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001) hal.71

¹⁷ Sashkin, Marshall dan Kiser, Kenneth J., *Putting Total Quality Management to Work*, (San Fransisco : Berret – Kohler Publisher, 1993) hal.75

¹⁸ *Peraturan Pemerintah RI tentang Pelaksanaan Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta : CV. Kloang Klede Jaya, 1990) hal.201

menghasilkan lulusan yang berkualitas dengan proses pengelolaan pembelajaran yang berkualitas.

Sedangkan untuk mengetahui kualitas pengelolaan proses pembelajaran untuk kepuasan pelanggan primer atau siswa, maka penulis bermaksud meneliti tentang bagaimana bentuk pengelolaan MAN Yogyakarta I. Dalam arti lebih sempit yaitu bagaimana manajemen layanan jasa kurikuler dan layanan jasa ekstra kurikuler pada MAN Yogyakarta I. Inilah yang menjadi pendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang pengelolaan MAN Yogyakarta I dalam perspektif TQM.

C. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah tersebut di atas, yang menjadi pokok masalah dan yang akan diteliti dalam rangka menyusun skripsi ini adalah pengelolaan layanan jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan, terutama pelanggan primer dalam perspektif TQM. Sehingga permasalahan yang dikaji secara khusus dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan layanan jasa kurikuler, layanan jasa administrasi dan layanan jasa ekstra kurikuler di MAN Yogyakarta I ?
2. Bagaimana hasil layanan jasa kurikuler, layanan jasa administrasi dan layanan jasa ekstra kurikuler dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan primer (siswa) ?

D. TUJUAN DAN KEGUNAAN

1. Untuk mengetahui pengelolaan layanan jasa kurikuler, layanan jasa administrasi dan layanan jasa ekstra kurikuler yang ada di MAN Yogyakarta I.
2. Untuk mengetahui hasil layanan jasa kurikuler, layanan jasa administrasi dan layanan jasa ekstra kurikuler ditinjau dari tingkat kepuasan pelanggan primer atau siswa.
3. Untuk memenuhi ketentuan formal Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta guna memperoleh Sarjana Strata Satu dari Ilmu-ilmu Tarbiyah.

Adapun beberapa kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memberikan sumbangan pemikiran analitik terhadap perkembangan ilmu pendidikan terutama berkaitan dengan manajemen pendidikan.
2. Dapat memberikan gambaran umum tentang pengelolaan layanan jasa kurikuler, layanan jasa administrasi dan layanan jasa ekstra kurikuler serta hasil yang dicapai ditinjau dari tingkat kepuasan pelanggan primer (siswa).
3. Dapat dijadikan sebagai acuan dasar pengembangan layanan pembelajaran untuk memuaskan pelanggan.

E. TELAAH PUSTAKA

Menurut pengetahuan dan pengamatan penulis, dinyatakan bahwa belum ada penelitian tentang pengelolaan MAN Yogyakarta I dalam perspektif Total Quality Management. Tetapi telah dilakukan pula beberapa penelitian tentang pengelolaan (manajemen) antara lain sebagai berikut :

1. Skripsi saudara Moh. Burhanuddin yang berjudul, "Pelaksanaan manajemen di Madrasah Aliyah Pesantren Sabilil Muttaqin Nganjuk. Skripsi tersebut membahas pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan pengorganisasian, penggerakan, pengontrolan dan penyempurnaan.
2. Studi tentang manajemen administrasi di Taman Kanak-kanak Al Qur'an Kecamatan Godean oleh Nur Iswanto. Dalam skripsi tersebut telah dibahas secara rinci tentang fungsi-fungsi manajemen administrasi.

Dari beberapa tulisan di atas secara umum hanya berbicara tentang pelaksanaan fungsi manajemen secara umum dan tidak dikaitkan dengan kepuasan pelanggan ataupun dalam tinjauan Total Quality Management. Sehingga penelitian ini memenuhi syarat kebaruan atau reduplikasi.

Sedangkan buku yang bisa digunakan sebagai acuan dalam pembahasan Total Quality Management adalah :

1. Tjiptono, Fandi, *Total Quality Management*, buku ini membahas tentang sejarah perkembangan sejarah TQM, empat perbedaan TQM dengan metode manajemen lainnya, yaitu asal intelektualnya, sumber motivasinya, asal negara kelahirannya, dan proses diseminasi atau penyebaran, prinsip dan unsur pokok kelahirannya, dan proses diseminasi atau penyebaran, prinsip dan unsur pokok dalam TQM.
2. Depdikbud, *Panduan Manajemen Sekolah*, dibahas juga tentang Manajemen Mutu Terpadu (MMT) yang diterjemahkan dari Total Quality Management (TQM), yakni tentang prinsip dasar (MMT) yaitu "unit layanan jasa" yakni layanan pembelajaran. Dan tolak ukurnya adalah tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan pelanggan sekolah adalah pelanggan internal dan eksternal yang terdiri atas pelanggan primer, sekunder, dan tersier.

3. Harji Soedarmo, Soewarso, *Total Quality Management*, buku ini menjelaskan tentang landasan dan dasar TQM, pokok-pokok pikiran tentang pengembangan manajemen mutu dan produktifitas, kemudian mengimplementasikan Total Quality, serta dijelaskan pula tentang menerapkan TQM pada pendidikan tinggi dalam proses belajar sedangkan Customer dalam pendidikan adalah peserta didik. Bahkan dijelaskan tentang kepemimpinan atau manajemen dalam TQM
4. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*, buku ini membahas tentang paradigma baru manajemen perguruan tinggi untuk mutu, pelayanan bermutu di perguruan tinggi, mutu dalam Manajemen Mutu Terpadu.

F. KERANGKA TEORI

1. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “management”, lalu diindonesiakan menjadi manajemen. Ada beberapa pendapat tentang pengertian manajemen atau pengelolaan diantaranya :

- a. Manajemen adalah suatu proses sosial yang direncanakan untuk menjamin kerjasama, partisipasi dan keterlibatan sejumlah orang dalam mencapai sasaran atau tujuan tertentu yang ditetapkan secara efektif¹⁹
- b. Nanang Fattah mengartikan manajemen sebagai proses merencanakan, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi

¹⁹ Depag RI, *Manajemen Madrasah Aliyah*, (Jakarta : Direktorat Jendral Pembinaan Kelembagaan Agama Islam, 1998/1999) hal. 1

dan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.²⁰

- c. Suharsimi mengartikan pengelolaan adalah penyelenggaraan atau pengurusan agar sesuatu yang dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisien.²¹

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan atau dikelola suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Total Quality Management

Manajemen Mutu Terpadu (MMT), terjemahan dari "*Total Quality Management*", bermula di Amerika Serikat (AS) pada tahun 30-an. Di AS itu sendiri MMT dimasa itu tidak begitu mendapat perhatian. Tetapi dalam tahun 50-an, sesudah Perang Dunia II, pemimpin-pemimpin, perusahaan Jepang mempelajari MMT dari para ahli AS dan menerapkan dengan penyesuaian-penyesuaian tertentu. Setelah penyesuaian-penyesuaian itu, sistem manajemen di Jepang disebut : "*Total Quality Control*" atau Pengendalian Mutu Total. Sejak penerapan tersebut, industri Jepang maju dengan pesat, sehingga pada tahun 80-an dapat menguasai pasar dunia, termasuk pasar AS. Dalam tahun 80-an para penguasa AS menyadari sebab-sebab kekalahan mereka terhadap produk-produk Jepang. Karena itu, mereka kembali mempelajari MMT dan menerapkannya, sehingga produk-produk AS dapat menyaingi produk-produk Jepang. Keberhasilan dunia industri tersebut menarik perhatian Perguruan Tinggi di AS.

²⁰ Nanag Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung : PT. Remaja Resdakarya, 1999) hal. 1

²¹ Suharsimi Arikunto, *lop.cit.*

Inggris dan Jepang sendiri. Sejak tahun 80-an, beberapa Perguruan Tinggi di negara-negara itu mulai menerapkan filosofi mutu dan MMT. Sedangkan guru pertama MMT adalah William Edwards Deming yang lahir pada tanggal 24 Oktober 1900 di AS dan meninggal pada tahun 1993.²²

Sebagai suatu konsep yang berupa melaksanakan sistem manajemen berkualitas, maka diperlukan perubahan-perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai organisasi. Maka Hensler dan Brunnell ada empat prinsip utama dalam Total Quality Management, yaitu :

1. Kepuasan pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Maka kebutuhan pelanggan baik internal maupun eksternal diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Respek terhadap setiap orang

Bahwa setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan. Dalam hal ini ada dua konsep pokok yang berkaitan, yaitu pertama prioritas yakni suatu konsep bahwa perbaikan

²² Tampubolon D.P., *op.cit.*, hal.37-38

tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada.

Konsep **kedua**, variasi kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variasi yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4. Perbaikan berkesinambungan

Agar dapat sukses perlu melakukan proses-proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.²³

Sedangkan dalam buku panduan manajemen sekolah juga disebutkan prinsip dasar Manajemen Mutu Terpadu sekolah adalah "unit layanan jasa" yakni layanan pembelajaran.²⁴

Dari pendapat di atas yang digunakan dalam analisis pembahasan ini adalah unit layanan jasa yakni layanan pembelajaran. Karena layanan merupakan kunci keberhasilan untuk memuaskan pelanggan baik dibidang bisnis maupun sekolah. Sedangkan yang dilayani sekolah (pelanggan sekolah) terdiri atas :

- a. Pelanggan internal : guru, pustakawan laborat, teknisi dan tenaga administrasi.
- b. Pelanggan eksternal terdiri atas :
 - Pelanggan primer : siswa

²³ Tjiptono, Fandi dan Diana A., *op.cit.*, hal.14

²⁴ Dekdikbud, *op.cit.*, hal.171

- Pelanggan sekunder : orang tua, pemerintah dan masyarakat
- Pelanggan tertier : pemakai atau penerima lulusan yakni Perguruan Tinggi dan dunia kerja.²⁵

Menurut Sallis jasa yang disediakan oleh lembaga pendidikan adalah *tution* (biaya kuliah), *assessment* (penilaian) dan *guidance* (bimbingan) yang diberikan kepada peserta didik, orang tua dan sponsor. Sedangkan menurut Tampubolon jasa yang diberikan oleh institusi pendidikan (jasa kependidikan tinggi terdiri atas lima jenis, yakni :

a. Jasa Kurikuler (JK)

Berbagai pelayanan dalam proses belajar mengajar terstruktur, seperti kurikulum, satuan materi, sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum dan pembimbingan.

b. Jasa Penelitian

Berbagai pelayanan dalam melaksanakan penelitian, terdiri dari pembimbingan tentang penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan penyediaan berbagai fasilitas.

c. Jasa Pengabdian pada Masyarakat (JPM)

Jasa Pengabdian pada Masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan untuk membantu (melayani) masyarakat umum, terutama masyarakat yang ekonominya lemah atau pendidikannya masih rendah, dengan mengaplikasikan ilmu-ilmu dan ketrampilan yang merupakan jasa kurikuler dan jasa penelitian.

²⁵ Depdikbud, *ibid.*

d. Jasa Administrasi (JA)

Berbagai layanan administrasi baik yang bersifat umum maupun akademis.

e. Jasa Ekstrakurikuler (JE)

Berbagai pelayanan yang tidak berkaitan langsung dengan proses belajar mengajar terstruktur, baik yang langsung ataupun tak langsung mendukung jasa kurikuler, jasa penelitian dan jasa pengabdian masyarakat, seperti pengembangan minat, pembinaan kesejahteraan mahasiswa, pembinaan hubungan dengan dunia kerja.²⁶

Dari pendapat di atas dapat digunakan sebagai analisis pembahasan skripsi ini. Namun karena di MAN Yogyakarta I, dan SLTA secara umum tidak ada skripsi dan laporan karya tulis diwajibkan bagi kelas III pada cawu 2, sehingga jasa penelitian tidak kami cantumkan atau diteliti, karena waktu penelitian dilaksanakan pada cawu I, dan data tentang jasa penelitian belum bisa diambil. Sedangkan jasa pengabdian pada masyarakat merupakan jasa yang diberikan pada pelanggan sekunder, maka dalam skripsi ini yang dibahas hanya jasa kurikuler, administrasi dan ekstrakurikuler.

Menurut Manajemen Mutu Terpadu, keberhasilan sekolah diukur dari *Tingkat kepuasan pelanggan*, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan *layanan sama atau melebihi* harapan pelanggan.

Sedangkan untuk menjadikan pelanggan puas ada lima sifat yang harus diwujudkan yaitu :

²⁶ Tampubolon, *op.cit.*, hal.71-72

a. Kepercayaan (*reliability*)

Artinya layanan sesuai dengan yang dijanjikan misalnya dalam rapat, brosur dan lain-lain. Sedangkan aspek dalam kepercayaan antara lain kejujuran, aman, tepat waktu, dan ketersediaan.

b. Keterjaminan (*assurance*)

Artinya sekolah mampu menjamin kualitas layanan yang diberikan, misalnya kompetensi guru/staf dan keobyektifan.

c. Penampilan (*tangible*)

Artinya bagaimana situasi tampak baik, misalnya kerapian, kebersihan, keteraturan, dan keindahan.

d. Perhatian (*empathy*)

Artinya sekolah memperhatikan penuh kepada pelanggan, misalnya melayani pelanggan dengan ramah, berkomunikasi dengan baik.

e. Ketanggapan (*responsiveness*)

Artinya sekolah harus cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan seperti cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan-keluhan yang muncul.²⁷

G. METODE PENELITIAN

1. Metode Penentuan Subyek

Yang dimaksud subyek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan.²⁸ Sedangkan yang menjadi subyek penelitian adalah : kepala

²⁷ Depdikbur, *op.cit.*, hal.173

²⁸ Tatang M. Amirin, *Merryusun Rencana Penelitian*, (Jakarta : Rajawali, 1996) hal. 93

madrasah, kepala TU, kepala bidang TU, wakamad kurikulum, wakamad kesiswaan, guru yang bersangkutan dengan penelitian serta siswa.

Sedangkan metode yang dipergunakan dalam penentuan subyek adalah teknik sampel mengingat jumlah siswa keseluruhan ada 736. Pengambilan sampel tersebut didasarkan pada pendapat Dr. Suharsimi Arikunto, yaitu : untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.²⁹ Adapun cara mengambil sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan sampel random atau acak, campuran, yakni semua subyek dianggap sama. Dan sampel random itu kita lakukan dengan cara undian (untung-untungan).³⁰

Siswa yang diambil sampel sebanyak 15% dari 736 siswa yakni 110 siswa. Namun yang penulis ambil sebagai sampel hanya kelas II dan kelas III. Kelas I tidak diambil karena waktu pelaksanaan penelitian kelas I baru masuk ± 2 bulan, sehingga dipandang belum bisa obyektif dalam menilai layanan yang ada di MAN Yogyakarta I. Untuk mengantisipasi angket yang tidak kembali penulis menyebar angket sebanyak 132, yakni tiap kelas 10 angket kecuali kelas II MAK dan kelas III MAK masing-masing 6 angket. Dan siswa yang penulis ambil sebagai sampel adalah yang mengumpulkan lebih dahulu sebanyak 110 orang, sedangkan angket yang dikembalikan sebanyak 116, dalam arti yang 6 angket tidak dipakai dengan perincian III IPA1 : 2 siswa, III IPA2 : 2 siswa, IIC : 1

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1993) hal.120

³⁰ *Ibid*, hal.124

siswa dan II MAK : 1 siswa. Adapun jumlah siswa perkelas yang diambil sebagai sampel adalah sebagai berikut :

Kelas	Jumlah siswa	Jumlah sampel
II A	38	8
II B	36	10
II C	37	8
II D	37	8
II E	37	10
II F	38	9
II MAK	16	5
III A	29	8
III B	29	8
III C	37	6
III D	36	9
III E	36	7
III F	37	8
III MAK	16	6
Jumlah	459	110

2. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan metode sebagai berikut :

a. Metode Interview/Wawancara

Metode interview adalah metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan tujuan penyelidikan.³¹ Dalam hal ini penulis memilih interview bebas terpimpin yaitu melaksanakan interview dengan membawa pedoman secara garis besar

³¹ Sutrisno Hadi, *Metode Research II*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2000) hal. 193

tentang hal-hal yang akan ditanyakan.³² Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang data letak geografis, sejarah berdiri, struktur organisasi, kepala staf kantor dan kepala MAN Yogyakarta I. Adapun tentang keadaan guru, karyawan, dan siswa ditanyakan kepada kepala tata usaha.

b. Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket adalah metode pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh orang yang menjadi sasaran dari kuesioner tersebut.³³ Metode angket ini ditujukan pada para siswa yang akan mengungkap layanan pembelajaran yang diberikan kepada siswa sehingga diketahui tingkat kepuasan siswa.

c. Metode Dokumentasi

Adalah setiap bahan tertulis atau film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan penyidik.³⁴ Penulis menggunakan metode ini untuk mengetahui sejarah perkembangan sekolah, struktur organisasi, rekapitulasi guru, karyawan, siswa, sarana dan prasarana sekolah.

d. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode yang dilakukan dengan jalan pengamatan dan pencatatan dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.³⁵ Adapun yang diobservasi adalah keadaan lingkungan, denah, letak geografis, dan layanan yang diberikan di MAN Yogyakarta I

³² Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, hal. 145

³³ Sutrisno Hadi, *op.cit.*, hal. 158

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000) hal. 161

³⁵ Sutrisno Hadi, *op.cit.*, hal. 136

3. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data hasil penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif dan diskriptif kuantitatif. Diskriptif kualitatif adalah setelah data terkumpul, lalu disusun dan diklasifikasikan. Selanjutnya dianalisa dan diinterpretasikan dengan kata-kata sedemikian rupa untuk menggambarkan obyek penelitian disaat penelitian ini dilakukan, sehingga dapat menggambarkan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan.³⁶ Adapun pendekatan berpikir yang digunakan adalah :

a. Metode induktif

Adalah cara berpikir dengan berangkat dari fakta-fakta yang khusus tentang peristiwa-peristiwa yang konkrit. Kemudian dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang konkrit itu digeneralisasi-generalisasi yang bersifat umum.³⁷ Maksudnya adalah pembahasan dengan penyajian fakta-fakta khusus data terkumpul kemudian diambil kesimpulan yang bersifat umum.

b. Metode deduktif

Merupakan kebalikan dari metode induktif yaitu cara berpikir yang berangkat dari pengetahuan yang bersifat umum. Bertitik tolak pada pengetahuan yang umum itu untuk menilai suatu kajian yang khusus.³⁸

Metode ini digunakan untuk membahas tentang manajemen layanan jasa untuk kepuasan pelanggan. Berawal dari teori-teori TQM yang merupakan pengetahuan umum tersebut, kemudian diterapkan untuk

³⁶ Winarno Surakhrnad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung : Tarsito, 1980) hal.139

³⁷ Sutrisno Hadi, *Metode Riserch I* (Yogyakarta : Andi Offset, 2000) hal.42

³⁸ *ibid.*

pengetahuan khusus yaitu pelaksanaan manajemen layanan jasa untuk kepuasan pelanggan pada MAN Yogyakarta I.

Sedangkan untuk menganalisa data kuantitatif, penulis menggunakan statistik sederhana yaitu frekuensi relatif (angka persen) dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan : P = angka persentase

f = frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = number of cases (jumlah frekuensi/banyaknya individu).³⁹

H. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Dalam menyusun skripsi ini terbagi empat bab, dengan diawali bagian formalitas yang berisi halaman judul, nota dinas, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi dan daftar tabel.

Bab I, berisi pendahuluan yang memuat penegasan istilah, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, berisi gambaran umum MAN Yogyakarta I, meliputi letak geografis, sejarah berdirinya, struktur organisasi dan personalia, keadaan guru, karyawan, siswa dan fasilitas dan sarana yang ada.

³⁹ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta : C.V. Rajawali, 1989) hal.40

Bab III, menguraikan tentang pengelolaan MAN Yogyakarta I dalam perspektif Total Quality Management, yang meliputi pengelolaan layanan jasa kurikuler, pengelolaan layanan jasa administrasi, pengelolaan layanan jasa ekstra kurikuler, serta mengungkap hasil yang dicapai ditinjau dari tingkat kepuasan pelanggan primer atau siswa.

Bab IV, bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan yang diambil dari pembahasan di atas, saran-saran dan penutup.

Bagian terakhir dari skripsi ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran yang dianggap penting sehubungan dengan kelengkapan skripsi ini dan daftar riwayat hidup.

BAB IV

P E N U T U P

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang penulis uraikan di muka, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan layanan jasa di MAN Yogyakarta I meliputi pengelolaan layanan jasa kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Layanan jasa kurikuler dikelola oleh guru di koordinir Wakamad kurikulum. Layanan jasa administrasi dikelola oleh karyawan/pegawai tata usaha dikoordinir Kepala TU. Sedangkan yang mengelola layanan jasa ekstra kurikuler adalah pembina/pembimbing ekstra kurikuler dikoordinir Wakamad kesiswaan. Dan ketiga layanan tersebut dibawah kepengawasan Kepala Sekolah, karena supervisor sekolah itu sendiri adalah kepada sekolah.
2. Layanan jasa kurikuler yang diberikan guru baik ditinjau dari kepercayaan, keterjaminan, penampilan, perhatian ataupun ketanggapan berjalan dengan baik, sehingga hasil layanan tersebut memuaskan siswa. Bahkan siswa merasa sangat puas dengan penampilan guru yang selalu rapi serta layanan guru yang selalu memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya tentang materi pelajaran baik pada jam pelajaran maupun di luar jam pelajaran. Sedangkan layanan yang mendukung kegiatan kurikuler masih kurang memuaskan siswa yakni dikarenakan kurangnya koleksi pustaka, alat olah raga serta belum dibukanya praktikum di luar jam pelajaran.

3. Layanan jasa administrasi yang diberikan karyawan baik ditinjau dari kepercayaan, keterjaminan, penampilan, perhatian maupun ketanggapan berjalan dengan baik, sehingga hasil layanan tersebut dapat memuaskan siswa. Namun karyawan kurang ramah dalam melayani siswa.
4. Hasil layanan jasa ekstra kurikuler yang diberikan pembina/pembimbing ekstra kurikuler baik ditinjau dari kepercayaan, keterjaminan, penampilan, perhatian maupun ketanggapan berjalan dengan baik, sehingga siswa merasa puas. Bahkan siswa merasa sangat puas karena siswa selalu diberi kebebasan untuk mengikuti kegiatan ekstra kurikuler yang diminati serta pembimbing yang selalu relevan dengan jenis kegiatan tersebut.

B. SARAN-SARAN

1. Agar MAN Yogyakarta I benar-benar memberikan layanan yang memuaskan dalam segala hal, maka perlu diterapkan Total Quality Management. Sehingga diketahui keinginan para pelanggan baik internal maupun eksternal serta memenuhi keinginan para pelanggan.
2. Agar prestasi belajar siswa semakin meningkat maka layanan pembelajaran yang diberikan kepada siswa tetap dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Koleksi pustaka dan olah raga harap ditambah dan dilengkapi, serta perlu dibuka praktikum diluar jam pelajaran, agar mutu layanan yang diberikan dapat menjamin kepuasan pelanggan primer atau siswa.

C. PENUTUP

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan karya ini sesuai kemampuan yang serba terbatas. Oleh karena itu penulis tidak menutup diri atas segala saran dan kritik demi kesempurnaan penulisan karya ini.

Terakhir, semoga karya ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca budiman umumnya. Amin.

Yogyakarta, November 2001

Pemulis

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta : Rajawali, 1980
- Depag RI, *Manajemen Madrasah Aliyah*, Jakarta : Direktorat Jendral Kelembagaan Agama Islam, 1998/1999.
- Depdikbud, *Panduan Manajemen Sekolah*, Proyek Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah, 1998
- Garis-garis Besar Haluan Negara 1999-2004*, Surabaya : Arloka, 2000
- Hardjasoedarmo, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset, 1999
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000
- Muhammad Ali, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*, Jakarta : Pustaka Amami, Tanpa tahun.
- Mulyadi, *Total Quality Managemen*, Yogyakarta : Aditya Media, 1998
- Nugroho, E., *Ensiklopedi Nasional Indonesia*, Jakarta : Cipta Adi Pustaka, 1990
- Peraturan Pemerintah RI tentang Pelaksanaan Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta : Kloang, Klede Jaya, 1990
- Pidarta, Made, *Landasan Kependidikan : Stimulus Pendidikan Bercorak Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta, 1997
- Purwodarminta, WJS., *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1958
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, London : Kogan Page Limited, 1993
- Sashkin, Marshall and Kiser, Kenneth J, *Putting Total Quality Management to Work*, San Fransisco, Berret, Kohler Publisher, 1993
- Sa'ud Khasan Abdul Qohar, dkk., *Kamus Istilah Pengetahuan Populer*, Bintang Pelajar, Tanpa tahun
- Suharsimi Arikunto, *Pengelolaan Kelas dan Siswa, Sebuah Pendekatan Evaluatif*, Jakarta : Rajawali, 1986
- , *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 1993

Suryadi, Ace dan Tilaar, H.A.R., *Analisis Kebijakan Pendidikan : Suatu Pengantar*, Bandung Remaja Rosdakarya, 1993

Sutrisno Hadi, *Metode Riset II*, Yogyakarta : Andi Offset, 2000

———, *Metode Riset II*, Yogyakarta : Andi Offset, 2000

Suyanto dan Hisyam, *Djihad, Refleksi dan Reformasi Pendidikan di Indonesia Memasuki Melinium III*, Yogyakarta : Adicipta, 2000

Tampubolon, D.P., *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001

Tatang M. Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta : Rajawali, 1996

Tciptono. F. dan Diana A., *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset, 2001

Tilaar, H.A.R., *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional Dalam Perspektif Abad ke-21*, Magelang : Indonesia Tera, 1998

Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung : Tarsito, 2000

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Nama : Sri Zulfatun
- Tempat/tanggal lahir : Pati, 07 Juni 1973
- Alamat asal : Prawoto, Sukolilo, Pati
- Alamat sekarang : Sunggingan Kulon Rt.01 Rw.02
Prambanan Klaten
- Agama : Islam
- Nama orang tua :
- Ayah : Asy'ari
- Ibu : Masri'ah
- Nama suami : Drs. Djumadi
- Riwayat pendidikan : - MI Amu'min Prawoto, Pati, tamat tahun 1985
- MTs Sunan Prawoto, Pati, tamat tahun 1988
- PGAN Lasem, tamat tahun 1991
- IAIN Sunan Kalijaga, masuk tahun akademik 1996-1997

LAMPIRAN

Lampiran : 1

A. PEDOMAN WAWANCARA

- Kepada Kepala Sekolah
 1. Bagaimana sejarah dan latar belakang berdirinya MAN Yogyakarta I?
 2. Bagaimana keadaan guru di MAN Yogyakarta I?
 3. Bagaimana keadaan siswa di MAN Yogyakarta I?
 4. Bagaimana struktur organisasinya?
- Wakamad Kurikulum
 1. Tugas apa saja yang sudah dilakukan Wakamad kurikulum di MAN Yogyakarta I?
 2. Apa saja program kerja para guru yang sudah dilaksanakan, mulai sebelum mengajar?
- Wakamad Kesiswaan
 1. Kegiatan ekstra kurikuler apa saja yang dilaksanakan di MAN Yogyakarta I?
 2. Bagaimana pelaksanaan kegiatan ekstra kurikuler yang ada di MAN Yogyakarta I?

B. PEDOMAN OBSERVASI

1. Bagaimana letak geografis MAN Yogyakarta I?
2. Bagaimana kondisi fisik bangunan gedung MAN Yogyakarta I?
3. Bagaimana kondisi lingkungan MAN Yogyakarta I?

C. PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Bagaimana sejarah berdirinya dan perkembangan MAN Yogyakarta I?
2. Bagaimana keadaan guru, karyawan dan siswa MAN Yogyakarta I?
3. Bagaimana susunan organisasi MAN Yogyakarta I?
4. Apa saja inventaris yang ada di MAN Yogyakarta I?

DAFTAR YANG DIWAWANCARAI

1. Drs. Taslim
2. Drs. H.R. Pratista
3. Dra. Ismiyati
4. Purnomo Basuki, S.Pd.
5. Drs. Djumadi
6. Drs. in Amullah
7. Muladi
8. Widiati Mularsih

DAFTAR RESPONDEN

NO	NAMA	KELAS	KEGIATAN EKSTRA KURIKULER
1	Ervan Wahyudin	II A	TONTI, Pramuka
2	Maryanto	II A	TONTI, Komputer
3	Ahmad Fathoni	II A	Basket
4	Dewi Novitasari	II A	KIR
5	Binarti Nugraheni	II A	KIR, Kajian keputrian, Komputer
6	Chumaidatul Umamah	II A	PMR, KIR
7	Hidayatun Nikmah	II A	PMR, Pramuka
8	Anis Safaroh	II A	KIR, Kajian keputrian
9	Widati	II B	Komputer
10	Zulfatus Salamah	II B	KIR, KOPSIS
11	Sri Wahyuni	II B	TONTI, Komputer
12	Fajriyah	II B	Kajian keputrian
13	Hanafi Kurniawan	II B	TONTI, Sepak bola
14	Bayu Sumbongo	II B	TONTI, Basket
15	Astri Cahya Mutia	II B	TONTI, Pramuka
16	Jefri Lokajaya	II B	KIR, Basket
17	Lili Nurlaila	II B	KOPSIS, Pramuka
18	Hammi Chatmayanti	II B	KIR
19	Nurul Hidayah	II C	Pramuka, Kajian keputrian
20	M. Asnari	II C	KIR, Komputer
21	Rr. Anindita Purbojati	II C	TONTI, Kajian keputrian
22	Gita Devi	II C	TONTI, Pramuka
23	Mirna Dewi Apriyani	II C	PMR, Kajian keputrian
24	Husni Mubarok	II C	TONTI
25	Mardiyanto	II C	Pramuka
26	Dewi Listiyaningrum	II C	PMR
27	Erna Dwi Rahayu	II D	KIR, PMR
28	Mahmuelah	II D	TONTI, Komputer
29	Via Nabila	II D	KIR, TONTI
30	Syaiful	II D	Pramuka
31	Anik Winarni	II D	TONTI, PMR
32	Afinuddin	II D	Pramuka
33	Thobroni	II D	TONTI, Komputer
34	Sumarni	II D	Kajian keputrian
35	Ritmawati	II E	PMR, Kajian keputrian
36	Fajar Shiddik	II E	TONTI, Pramuka
37	Kanti Devi Andika	II E	TONTI, Kajian keputrian
38	Ahmad Sofian	II E	Pramuka

39	Ulin Nuha	II E	Kajian keputrian
40	Amalia Nurul Hidayah	II E	PMR, Komputer
41	Rina Susiyani	II E	Kajian keputrian
42	Gunawan	II E	Pramuka
43	Rumiyati	II E	TONTI
44	Carka Pangayunga	II E	Pramuka
45	Indah Kusriani	II F	Pramuka, Kajian keputrian
46	Tarbiyatun Nadhiroh	II F	KOPSIS, KIR, PMR
47	Anis Sulastri	II F	KOPSIS, PMR
48	Surya Aurima	II F	KIR, Pramuka
49	Umi Hasanah	II F	KIR, Kajian keputrian
50	Sam'ani	II F	Pramuka, TONTI
51	Afiqoh Agustin	II F	KIR, KOPSIS
52	Ika Anis Munisah	II F	Pramuka, Kajian keputrian
53	Husna Kadriyati	II F	KIR, PMR
54	Ana Nurjanah	III IPS 1	Pramuka, KIR
55	Tatang Hidayat	III IPS 1	TONTI, Sepak bola
56	Desiana	III IPS 1	TONTI, Pramuka
57	Chalwa	III IPS 1	KIR, PMR, Pramuka
58	Anggre	III IPS 1	TONTI, PMR
59	Susyanti	III IPS 1	Pramuka, Kajian keputrian
60	Siti Fatimah	III IPS 1	KOPSIS, Pramuka
61	Dewi Ratih Utami	III IPS 1	KIR, TONTI
62	Diyani Dewi Prasetyo	III IPS 1	KIR, PMR
63	Rizqomatul Maghfiroh	III IPS 2	PMR, KIR
64	Siti Rohimatu Naimah	III IPS 2	KIR, Kajian keputrian
65	Ardiyani	III IPS 2	Pramuka, TONTI
66	Selli Widiya	III IPS 2	KOPSIS, Kajian keputrian
67	Himmawan	III IPS 2	Sepak bola
68	Arwin Bahar	III IPS 2	KOPSIS, TONTI
69	Tatang Efendi	III IPS 2	TONTI, KIR
70	Nurul Latifah	III IPS 3	Pramuka
71	Lina Octaria	III IPS 3	TONTI
72	Muh Ali Akso	III IPS 3	PMR, Pramuka
73	Cahyaning Tias	III IPS 3	KIR, Komputer
74	Barotut Taqiyah	III IPS 3	KOPSIS, PMR
75	Erna Wati	III IPS 3	Pramuka, PMR
76	Rahmawati	III IPS 3	TONTI
77	Iqbal	III IPS 3	TONTI
78	Fatia Malik	III IPA 1	Pramuka, PMR
79	Angget Pangestu	III IPA 1	Pramuka, PMR, TONTI
80	Anggia Puspita	III IPA 1	Pramuka

81	Muslimah	III IPA 1	Kajian keputrian
82	Triwanto Puji Laksono	III IPA 1	KOPSIS
83	Rahmat Hidayat	III IPA 1	KIR, Pramuka, PMR
84	Muh. Yunus	III IPA 1	KIR, Komputer, Pramuka
85	Supami	III IPA 1	TONTI
86	Bagus Setiawan	III IPA 2	PMR, Komputer
87	Arif Marzuki	III IPA 2	TONTI, PMR
88	Ali Akbar	III IPA 2	Pramuka, TONTI
89	Aisyah	III IPA 2	KOPSIS
90	Ulia Dewi	III IPA 2	PMR
91	Laila Rahma	III IPA 2	Kajian keputrian
92	Arif Nur Rahman	III IPA 2	TONTI
93	Kutubi	III IPA 2	Pramuka
94	Lina Pita Sari	III BAHASA	KIR, Pramuka, PMR
95	Dewi Sekanti	III BAHASA	Pramuka, KOPSIS
96	Latifah	III BAHASA	KIR
97	Dewi Anggreheni	III BAHASA	KOPSIS, Pramuka
98	Dodi Alaska	III BAHASA	Pramuka, PMR
99	Ashari	III BAHASA	Pramuka
100	Ahmadi	II MAK	KOPSIS, Pramuka
101	Edi Maulana Setiawan	II MAK	TONTI, Pramuka
102	Abdul Gani	II MAK	KOPSIS
103	Amin Rahmat	II MAK	KIR, Pramuka
104	Hasbi Saputra	II MAK	KIR, PMR, Pramuka
105	Nasruddin	III MAK	TONTI, Komputer
106	Yusuf Setiawan	III MAK	Pramuka
107	Muh. Munafid	III MAK	Pramuka
108	Muhammad Sahfadri	III MAK	PMR
109	Muhammad Fahmi	III MAK	PMR, TONTI, KIR
110	Radikin	III MAK	Pramuka

ANGKET LAYANAN KEPADA SISWA

Data Responden :

Nama :

Kelas :

Kegiatan ekstra kurikuler yang diikuti :

Dengan hormat, mohon untuk menanggapi pernyataan-pernyataan berikut dengan cara memberi tanda silang pada kolom yang paling sesuai dengan pendapat siswa-siswi, yaitu :

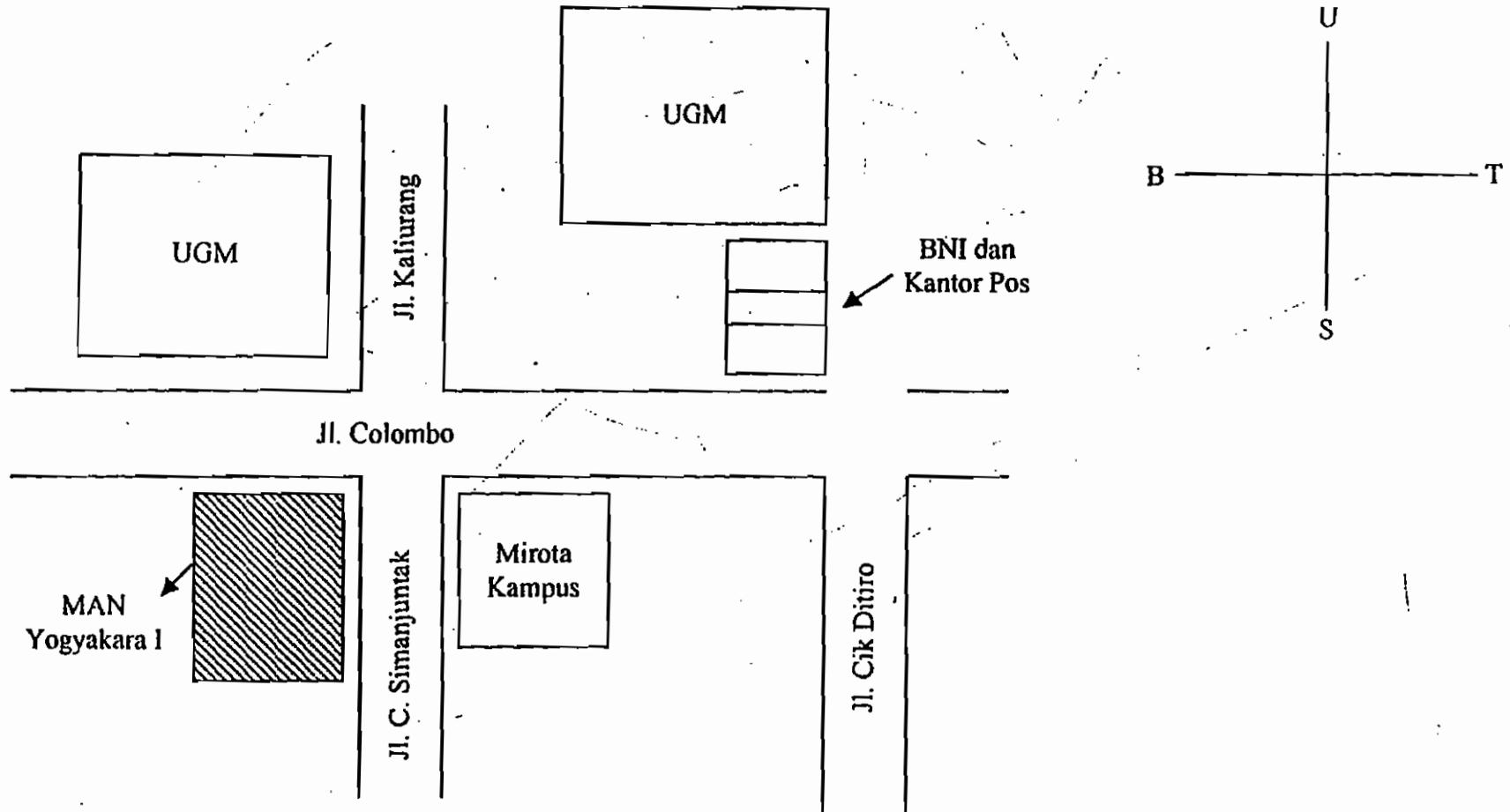
- Jika : *tidak pernah tidak*, sehingga sangat memuaskan pilih kolom **selalu**.
- Jika : *kerap kali*, sehingga memuaskan pilih kolom **sering**.
- Jika : *kadang-kadang*, sehingga kurang memuaskan pilih kolom **jarang**.
- Jika : *tidak pernah*, sehingga tidak memuaskan pilih kolom **tidak pernah**.

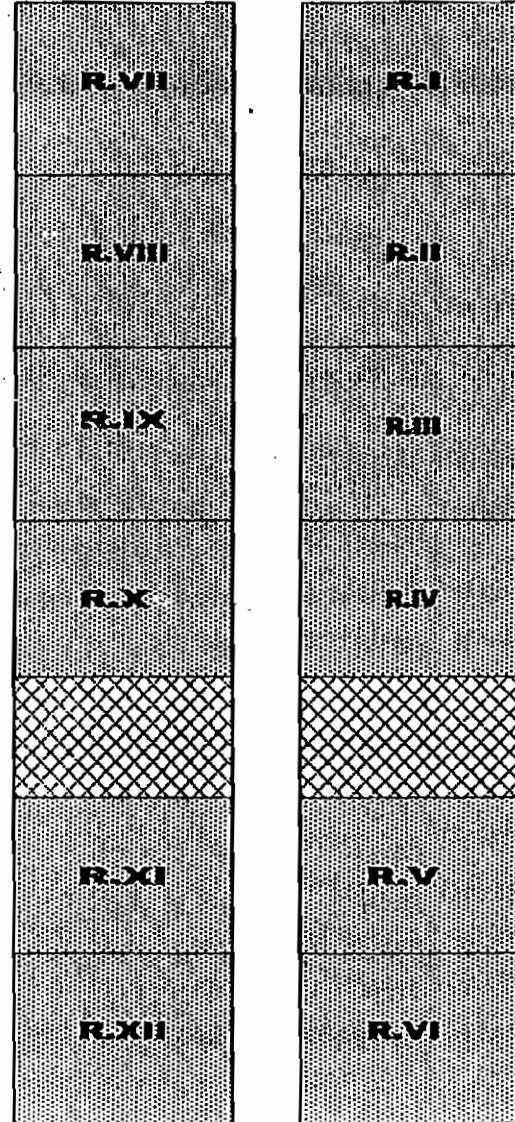
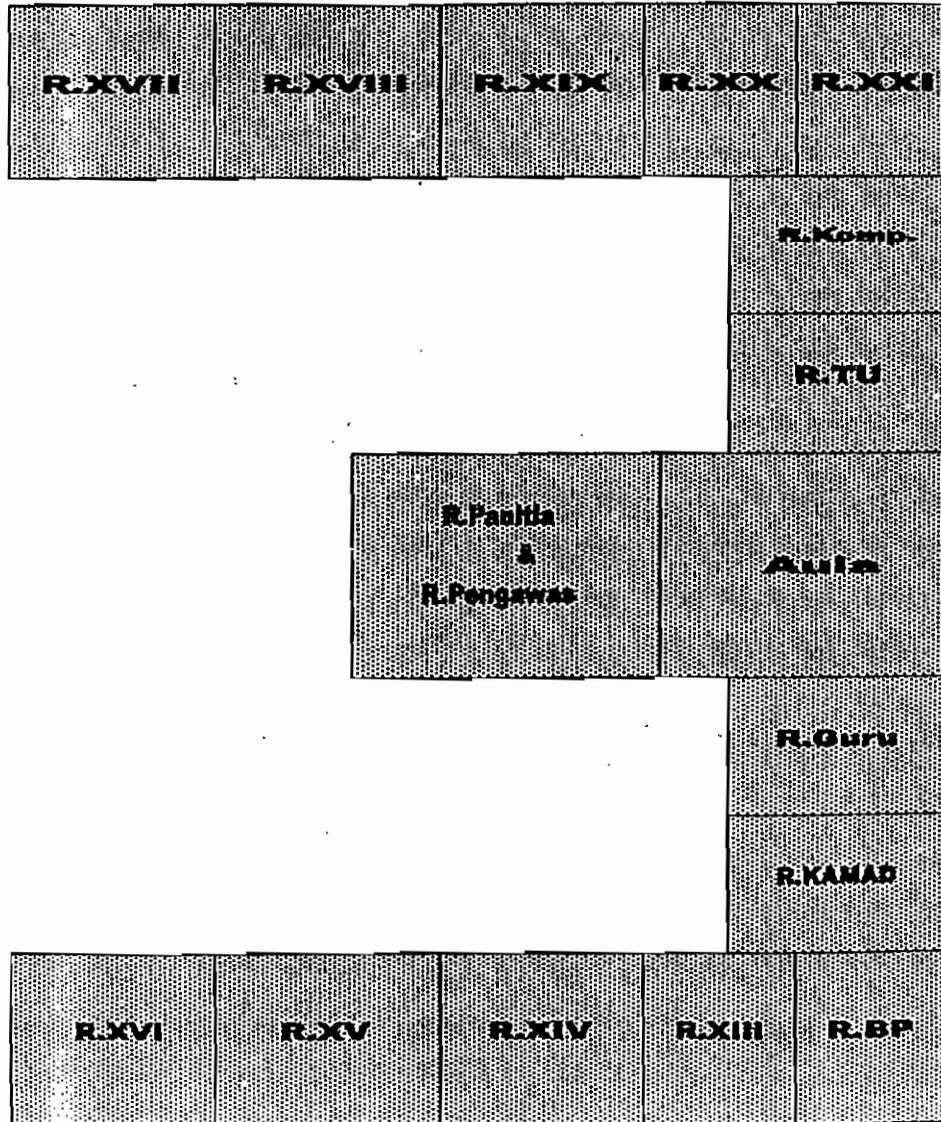
No	ATRIBUT	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		A. JASA KURIKULER				
		<u>Kegiatan belajar mengajar</u>				
1	Kepercayaan	Setiap pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, sesuai dengan jadwal pelajaran dan tepat waktu	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
2		Dalam kegiatan belajar mengajar tercipta rasa aman dan menarik sehingga siswa mudah memahami pelajaran	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
3	Keterjaminan	Metode mengajar guru bervariasi sesuai dengan materi dan keadaan sehingga tidak membosankan	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
4		Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya tentang materi pelajaran baik pada akhir pelajaran maupun di luar pelajaran	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
5		Guru yang tidak masuk, memberikan tugas kepada siswa, sehingga tidak ada jam kosong	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
6		Guru mengadakan ujian tengah dan akhir catur wulan tentang pelajaran yang sudah disampaikan dan hasilnya dibagikan	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
7		Guru menggunakan alat peraga untuk membantu kelancaran belajar	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
8	Penampilan	Guru berpenampilan rapi, bersih, indah dan teratur	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
9	Perhatian	Guru melayani siswa dengan ramah dan berkomunikasi dengan baik	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah

10		Para guru memperhatikan kedisiplinan dan ketertiban siswa	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
11	Ketanggapan	Guru tanggap terhadap aspirasi dan kebutuhan siswa serta berusaha memenuhinya	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
12	Perpustakaan	Layanan Pendukung Kurikuler Koleksi bahan pustaka cukup memadai sesuai kebutuhan siswa	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
13	Laboratorium	Laborat dan perlengkapannya dimanfaatkan oleh siswa berdasarkan kebutuhan sehingga benar-benar mempermudah pelajaran	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
14	Bimbingan Konseling	Guru BK memberikan layanan orientasi, informasi, pembelajaran, konseling perorangan, dan kelompok, penempatan dan penyaluran, serta bimbingan kelompok dengan baik dan memuaskan	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
15	UKS	Guru yang bertugas mengelola UKS melayani siswa dengan baik dan memuaskan	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
16	Olahraga	Fasilitas untuk olah raga tersedia cukup dan memuaskan	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
17	Kepercayaan	B. JASA ADMINISTRASI Para karyawan/pegawai tata usaha datang tepat waktu, memberikan rasa aman pada siswa dan bersifat jujur	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
18	Keterjaminan	Pelayanan administrasi umum kepada siswa berkaitan dengan surat menyurat, pembayaran BP3, penyampaian informasi dll, berjalan dengan baik dan memuaskan siswa	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
19		Kebersihan lingkungan madrasah terjaga dengan baik	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
20		Pelayanan administrasi akademik kepada para siswa berkaitan dengan absensi kelas, penerimaan siswa baru, papan kehadiran siswa tiap kelas dll, berjalan dengan baik dan memuaskan siswa	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
21		Para karyawan melayani siswa secara obyektif dan rendah hati	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
22	Penampilan	Para karyawan berpenampilan rapi, bersih, indah dan teratur	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah

23	Perhatian	Para karyawan melayani siswa dengan ramah dan berkomunikasi dengan baik	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
24		Para karyawan memperhatikan kebutuhan siswa dan berusaha untuk memenuhinya	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
25		Para karyawan tanggap terhadap aspirasi dan keluhan siswa serta memberikan respons dengan cepat dan tepat	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
26	Kepercayaan	C. JASA EKSTRA KURIKULER Kegiatan ekstra kurikuler yakni KIR, PRM, TONTI, komputer, kajian keputrian, olah raga dan pramuka dilaksanakan sesuai dengan minat dan bakat siswa tanpa paksaan	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
27		Kegiatan ekstra kurikuler di laksanakan tepat waktu dan tercipta rasa aman pada siswa	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
28	Keterjaminan	Pembimbing ekstra kurikuler relevan dengan jenis kegiatan ekstra kurikuler	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
29		Ada alokasi waktu dan tempat khusus untuk kegiatan ekstra kurikuler	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
30		Alat-alat bantu pelaksanaan kegiatan ekstra kurikuler tersedia sesuai dengan kebutuhan	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
31		Perlombaan-perlombaan dalam berbagai bidang kegiatan ekstra kurikuler diadakan secara berkala baik di sekolah sendiri maupun dengan lembaga-lembaga lain	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
32	Penampilan	Para pembimbing ekstra kurikuler berpenampilan rapi, bersih, indah dan teratur	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
33	Perhatian	Para pembimbing ekstra kurikuler melayani dengan ramah dan berkomunikasi dengan baik	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
34		Para pembimbing ekstra kurikuler memperhatikan aspirasi siswa dan memenuhi sebaik-baiknya	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
35	Ketanggapan	Para pembimbing ekstra kurikuler tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan para siswa dan berusaha mengatasi secepat dan setepat mungkin	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah

PETA LOKASI MADRASAH ALIYAH NEGERI YOGYAKARTA I





DENAH RUANG

KALENDER PENDIDIKAN MADRASAH TSANAWIYAH/ALIYAH DI LINGKUNGAN KANWIL DEP. AGAMA PROPINSI DIY Tahun Pelajaran 2001/2002

Juli 2001						
	2	9	16	23	30	
Snn	2	9	16	23	30	
Sls	3	10	17	24	31	
Rbu	4	11	18	25		
Kms	5	12	19	26		
Jmt	6	13	20	27		
Sbt	7	14	21	28		

Agustus 2001					
	6	13	20	27	
Snn	6	13	20	27	
Sls	7	14	21	28	
Rbu	1	8	15	22	29
Kms	2	9	16	23	30
Jmt	3	10	17	24	31
Sbt	4	11	18	25	

September 2001					
	3	10	17	24	
Snn	3	10	17	24	
Sls	4	11	18	25	
Rbu	5	12	19	26	
Kms	6	13	20	27	
Jmt	7	14	21	28	
Sbt	1	8	15	22	29

Oktober 2001					
					29
Snn					29
Sls	2				30
Rbu	3				31
Kms	4		18		
Jmt	5		19		
Sbt	6		20		

November 2001					
	5	12	19	26	
Snn	5	12	19	26	
Sls	6	13	20	27	
Rbu	7	14	21	28	
Kms	1	8	15	22	29
Jmt	2	9	16	23	30
Sbt	3	10	17	24	

Desember 2001					
	3	10	17	24	
Snn	3	10	17	24	
Sls	4	11	18	25	
Rbu	5	12	19	26	
Kms	6	13	20	27	
Jmt	7	14	21	28	
Sbt	1	8	15	22	29

Januari 2002					
	7	14	21	28	
Snn	7	14	21	28	
Sls	8	15	22	29	
Rbu	2	9	16	23	30
Kms	3	10	17	24	31
Jmt	4	11	18	25	
Sbt	5	12	19	26	

Februari 2002					
	4	11	18	25	
Snn	4	11	18	25	
Sls	5	12	19	26	
Rbu	6	13	20	27	
Kms	7	14	21	28	
Jmt	1	8	15	22	
Sbt	2	9	16	23	30

Maret 2002					
			18	25	
Snn			18	25	
Sls			19	26	
Rbu			20	27	
Kms		7	21	28	
Jmt		8	22	29	
Sbt		9	23	30	

April 2002					
	1	8	15	22	29
Snn	1	8	15	22	29
Sls	2	9	16	23	30
Rbu	3	10	17	24	
Kms	4	11	18	25	
Jmt	5	12	19	26	
Sbt	6	13	20	27	

Mei 2002					
	6	13	20	27	
Snn	6	13	20	27	
Sls	7	14	21	28	
Rbu	1	8	15	22	29
Kms	2	9	16	23	30
Jmt	3	10	17	24	31
Sbt	4	11	18	25	

Juni 2002					
	3	10	17	24	31
Snn	3	10	17	24	31
Sls	4	11	18	25	
Rbu	5	12	19	26	
Kms	6	13	20	27	
Jmt	7	14	21	28	
Sbt	1	8	15	22	29

Juli 2002					
	15	22	29		
Snn	15	22	29		
Sls	16	23	30		
Rbu	17	24	31		
Kms	18	25			
Jmt	19	26			
Sbt	20	27			

KETERANGAN

- = Libur Umum / Hari Ahad
- = Upacara Bendera
- = Libur Cawu I & II
- = Libur Cawu III
- = HAB Depag
- = Libur Khusus
- = Perbaikan
- = Lomba Pidato 4 Bahasa & Tahfidul Qur'an
- = Masa Orientasi Siswa Baru
- = Ulangan Umum / THB
- = Pembagian Raport

I. Jumlah Hari Belajar

- Sekolah Sistem Cawu
- Cawu I : 80 hari
 - Cawu II : 113 hari
 - Cawu III : 83 hari
- 276 hari

II. Keterangan Hari Libur Nasional

- Hari Proklamasi Kemerdekaan RI : 17 Agustus 2001
- Isra' Mi'raj Nabi Muhammad SAW : 15 Oktober 2001
- Hari Raya Idul Fitri : 16-17 Desember 2001
- Hari Natal : 25 Desember 2001
- Tahun Baru 2002 : 1 Januari 2002
- Hari Raya Idul Adha : 23 Februari 2002
- Tahun Baru Hijriyah 1423 H : 15 Maret 2002
- Hari Raya Nyepi : 29 Maret 2002
- Wafat Isa Almasih : 9 Mei 2002
- Maulid Nabi Muhammad SAW : 25 Mei 2002
- Hari Raya Waisak : 28 Mei 2002

III. Upacara Bendera

- Upacara HAN : 23 Juli 2001
- Upacara Proklamasi Kemerdekaan RI : 17 Agustus 2001
- Upacara Hari Kesaktian Pancasila : 1 Oktober 2001
- Upacara Hari Sumpah Pemuda : 28 Oktober 2001
- Upacara Hari Pahlawan : 10 November 2001
- Upacara HAB Depag : 3 Januari 2002
- Upacara Hari Pendidikan Nasional : 2 Mei 2002
- Upacara Hari Kebangkitan Nasional : 20 Mei 2002

MAN YOGYAKARTA 1

Jl. C. Simanungat (6010274) 51117 Yogyakarta

**JADUAL PROSES BELAJAR MENGAJAR HARIAN CAWU 1/2/3 *
TAHUN PELAJARAN 2001/2002**

J A M	WAKTU	H A R I S E N I N																				
		KELAS 1						KELAS 2						KELAS 3								
		MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	BHS	IPA1	IPA2	IPS1	IPS2	IPS3
1.	07.00-07.40	UPACARA						UPACARA						UPACARA								
2.	07.40-08.20	27	12	18	28	37	22	43	39	11	35	13	57	16	10	42	34	59	21	53	24	31
3.	08.20-09.00	27	12	18	28	37	22	47	39	11	35	13	57	16	10	42	45	59	21	53	24	31
4.	09.00-09.40	22	18	12	31	56	37	47	25	53	11	35	28	57	07	34	45	21	13	15	16	24
	09.40-10.10	TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT								
5.	10.10-10.50	22	18	12	31	56	47	43	25	53	11	35	28	57	07	34	39	21	13	15	16	24
6.	10.50-11.30	39	27	38	57	47	31	37	15	24	10	53	45	04	60	49	16	34	05	32	21	03
7.	11.30-12.10	39	27	38	47	42	31	37	15	24	10	53	45	04	28	49	16	34	05	32	21	03
	12.10-12.40	DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT								
8.	12.40-13.20	15	59	26	42	57	56	37	25	13	53	10	07	45	04	39	38	03	27	24	34	17
9.	13.20-14.00	15	59	26	42	57	37	56	25	13	53	10	07	45	04	39	38	03	27	24	34	17

J A M	WAKTU	H A R I S E L A S A																			
		KELAS 1						KELAS 2						KELAS 3							
		MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	BHS	IPA1	IPA2	IPS1	IPS2
1.	21	28	31	12	18	37	38	49	29	13	14	04	07	57	25	34	59	11	16	30	53
2.	21	28	31	12	18	37	38	49	29	13	14	04	45	57	25	34	59	11	16	30	53
3.	25	38	02	42	12	18	22	51	13	14	11	45	10	04	25	21	34	27	39	31	16
4.	25	38	28	22	12	18	56	51	13	14	11	45	10	04	49	21	29	27	31	53	16
		TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT							
5.	25	02	28	42	38	22	56	30	14	24	10	41	60	58	51	07	29	04	31	39	34
6.	39	31	22	18	38	56	37	30	14	03	10	16	21	58	51	45	59	13	34	53	15
7.	39	31	22	18	42	56	37	25	24	03	28	16	21	45	51	17	59	13	34	53	15
		DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT							
8.	49	22	27	38	56	42	18	25	37	29	03	58	04	45	39	15	05	17	53	31	21
9.	49	22	27	38	56	42	18	25	37	29	03	58	04	45	39	15	05	17	53	31	21

J A M	WAKTU	H A R I R A B U																				
		KELAS 1						KELAS 2						KELAS 3								
		MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	BHS	IPA1	IPA2	IPS1	IPS2	IPS3
1.	07.00-07.40	55	18	27	26	02	12	37	48	15	10	35	14	11	16	25	30	29	38	31	53	24
2.	07.40-08.20	55	18	27	26	02	12	37	48	15	10	35	14	11	16	25	30	29	38	31	53	24
3.	08.20-09.00	48	55	18	27	26	02	12	43	49	15	29	16	14	11	39	07	38	04	24	30	53
4.	09.00-09.40	48	55	18	27	26	58	12	43	49	15	29	16	14	11	51	07	38	04	24	30	53
	09.40-10.10	TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT								
5.	10.10-10.50	49	48	55	57	22	58	02	39	52	24	21	10	16	14	29	07	05	32	53	06	30
6.	10.50-11.30	49	48	55	57	58	56	43	51	37	24	21	10	16	14	29	06	32	27	53	15	31
7.	11.30-12.10	39	02	48	55	58	56	43	51	37	52	24	41	57	07	49	06	03	27	32	15	31
	12.10-12.40	DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT								
8.	12.40-13.20	51	26	48	55	57	43	58	39	52	29	15	07	53	10	49	32	03	06	21	31	38
9.	13.20-14.00	51	26	02	48	57	43	58	39	52	29	15	07	53	10	49	32	03	06	21	31	38

J A M	WAKTU	H A R I K A M I S																			
		KELAS 1						KELAS 2						KELAS 3							
		MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	BHS	IPA1	IPA2	IPS1	IPS2
1.	25	48	59	27	37	18	02	55	13	14	03	15	16	21	11	07	32	05	54	44	30
2.	25	48	59	27	37	18	02	55	10	14	03	15	16	21	11	45	32	13	54	44	30
3.	27	59	48	47	55	38	18	22	10	35	29	21	07	16	15	45	11	13	54	30	12
4.	27	26	48	47	55	38	18	30	58	13	29	45	10	16	15	32	11	04	44	54	12
		TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT							
5.	22	26	27	48	47	55	43	30	58	13	28	21	10	15	49	32	05	04	44	54	03
6.	30	35	27	48	47	55	43	17	28	58	13	16	45	15	49	07	06	32	44	54	03
7.	30	35	59	02	57	37	55	17	28	58	13	16	45	47	42	07	06	32	54	34	44
		DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT							
8.	28	27	35	57	43	37	55	22	29	03	58	10	07	45	54	17	15	34	32	38	44
9.	28	27	35	57	43	02	42	22	29	03	58	10	07	45	54	17	15	34	32	38	44

J A M	WAKTU	H A R I J U M A T																				
		KELAS 1						KELAS 2						KELAS 3								
		MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	BHS	IPA1	IPA2	IPS1	IPS2	IPS3
1.	07.00-07.40	12	46	35	18	43	37	42	21	10	49	52	04	60	16	29	07	59	27	31	54	03
2.	07.40-08.20	12	02	46	18	43	28	47	21	10	49	52	04	60	16	42	45	59	27	31	54	03
3.	08.20-09.00	51	27	46	02	28	43	37	49	21	52	29	57	14	07	34	45	03	13	38	54	31
4.	09.00-09.40	51	27	46	02	28	43	37	49	21	35	29	24	14	57	34	45	03	13	38	06	31
	09.40-10.10	TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT								
5.	10.10-10.50	30	46	02	27	18	37	28	12	35	21	13	14	47	41	31	32	29	04	54	24	06
6.	10.50-11.30	30	46	02	27	18	37	28	12	35	21	13	14	47	41	31	32	29	04	54	24	06

J A M	WAKTU	H A R I S A B T U																			
		KELAS 1						KELAS 2						KELAS 3							
		MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	A	B	C	D	E	F	MAK	BHS	IPA1	IPA2	IPS1	IPS2
1.	51	59	58	22	02	42	26	48	35	13	52	24	41	14	29	11	17	32	44	12	53
2.	51	59	58	22	02	42	26	48	35	13	52	24	41	14	29	11	17	32	44	12	53
3.	25	35	59	02	22	26	42	50	13	52	14	11	58	47	51	17	05	34	12	44	39
4.	48	35	59	26	22	28	42	50	29	52	14	11	58	47	51	17	05	34	12	53	34
		TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT						TADARUS - ISTIRAHAT							
5.	48	22	35	26	56	43	02	25	29	52	24	13	47	28	50	30	39	05	06	17	34
6.	25	48	22	58	43	47	56	51	14	28	24	53	15	13	50	30	29	05	06	17	44
7.	25	02	48	58	43	47	56	51	14	28	52	53	15	13	25	30	29	05	34	31	44
		DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT						DLUHUR JAMA'AH-ISTIRAHAT							
8.	50	58	26	48	42	02	22	43	52	29	35	13	28	53	25	31	32	15	17	44	30
9.	50	58	26	48	42	02	22	43	52	29	35	13	28	53	25	31	32	15	17	44	30

CATATAN:

- Jika ada jam rangkap atau pertukaran jam, harapannya menyampaikan kepada Kepala Madrasah melalui Drs. H.R. Pratista atau Widodo.
- Selama tidak ada perubahan jadwal ini tetap berlaku.

Yogyakarta, 1 Agustus 2001

Wakil Mad Kurikulum,

DEPARTEMEN AGAMA
Kepala
MADRASAH
AL-MA'ARIF
YOGYAKARTA

DRS. H.R. PRATISTA
NIP. 150179939

DRS. TASLIM
NIP. 150037663

0			G	M	N	Y	N	S	I	P	U	D	F	B	K	A	IN	I	I	Y	D	D3		D3	
																						N	S		N
01	Anik Sofwatin	IPA																						1	Perikanan
02	Dede Aisyah	IPS																						1	Ekonomi
03	Ani Melani	IPS																						1	Fisip AN
04	Siti Murdi'ah	IPA																						1	Agonomi P
05	Dimas Ario Sumilih	IPS																						1	Fisip SosAn
06	Rr Angraeni S	IPA																						1	I Tanah Pert
07	Yuni Nuraeni	IPS																						1	Hukum
08	M Thobroni	Bhs																						1	FBS, B Ina
09	Istin Anisa	Bhs																						1	FBS Pranc
10	Isbukhin R S	IPA																						1	FKO Pelath
11	Yuli Lestari	IPA	1																					1	Kehutanan
12	Eko Satrio N	IPA	1																					1	Geografi
13	Eko Satrio N	IPA	1																					1	Manajemen
14	Deva Lainatusifa'	IPA	1																					1	Geografi
15	Deva Lainatusifa'	IPA	1																					1	Manajemen
16	Ani M Maisah	IPS	1																					1	Sosiologi
17	Kalam Jauhari	IPS	1																					1	Sejarah
18	Toyib Zakaria	IPA	1																					1	Agronomi
19	Dwi Apri Retno	Bhs	1																					1	Ekonomi
20	Maya Agustina	IPS	1																					1	Akuakultur
21	Indriyani Voluntari	Bhs	1																					1	Sastra Jawa
22	Fahri Hartadi	IPS	1																					1	Perpustakaan
23	Haryadi	Bhs	1																					1	Sastra Jawa
24	Dian Rahmawati A	IPA																						1	Agronomi
25	M Rahman R	Bhs																						1	Sejarah Unri
26	M Khoiruddin A	IPA																						1	STAN
27	M Khoiruddin A	IPA																						1	Elektro
28	Nur Iman	IPA																						1	Matemtk
29	Kurnia Novitasari	IPS																						1	Ekonomi
30	Suwarningsih	IPS																						1	B Inggris
31	Capriyani SK	Bhs																						1	Tata boga
32	Yuli Puji Basuki	IPS																						1	B Indon
33	Min Linayati Hdyt	IPS																						1	Ad Penddk
34	Nura Mayasari	IPA	1																					1	FKH
35	Hafis Amrullah, 00	IPS	1																					1	Ekonomi
36	Wolly Febriani 00	IPA	1																					1	PK Pertani
37	M Zuhdan, 00	IPA	1																					1	I Pemrinth
38	Kun Akabir, 00	AK	1																					1	Sosiologi
39	Aan Kurniawan, 00	IPA	1																					1	Antropologi
40	Heni Priyadi, 00	IPA	1																					1	Ek Keuangan
41	Nuni Susanti, 00	Bhs																						1	Tk Penddk
42	Anik Rahmawati 00	IPS																						1	PPKn
43	Devi Warsanto, 00	IPS																						1	FKO
44	Ahmad Zaky, 00	IPA																						1	Arsitek
45	Nurcahyo, 00	Bhs																						1	UNLAM
46	Johar Mubarak, 00	AK																						1	B Inggris
47	Rini Febriani L, 00	IPA																						1	Sej Udyn
48	Ma'rifatul M, 00	IPA																						1	Agro Udyn
49	Mohtar, 99	IPA	1																					1	Agronomi

N O	NAMA	K13	U G M	U N Y	U N S	D I P	S U D	I P B	B R A	I A I N	U I I	U M Y	U A D	LAIN LAIN		PBUD		UMPT		S I		D3		Jumlah S1+ D3	Kecamatan Fakultas	
														N	S	N	S	N	S	N	S	N	S			N
	Jumlah pindahan		21	12	4	2	3	1	1	0	0	0	0	5	0	10	0	39	0	42	0	7	0	49		
50	Sus Purnomo	AK																							Ek Manaj	
51	Hanung Hasbullah	AK																							Hukum	
52	Lubabul Mb	AK																							Hukum	
53	Barka Romdon	IPA																							Hukum	
54	Barka Romdon	IPA																							Ty (?)	
55	Santi Sagita	IPA																							Hukum	
56	Yudi Anwar	IPS																							Hukum	
57	Tsalatsa Lail F	IPS																							Hukum	
58	Khofifah Sulistya II	IPS																							Far/KU	
59	Maria Ulfa	IPS																							Ek Manaj	
60	Aji Setyanto	IPS																							Ek Manaj	
61	Suwati	IPA																							Svri an	
62	Betty Purnawati	IPS																							Tarbiyah	
63	Rahmat Huda	IPS																							Ek Manaj	
64	Triyani	IPA																							Akuntansi	
65	Yusuf Leo	IPS																							Ek Manaj	
66	Wita Nurulita	IPS																							HI UPN	
67	Huriatun Nazmi	IPA																							Kmks UPN	
68	Niko Firmansyah	IPS																							AKI UPN	
69	Tsalatsa Lail F	IPS																							Mmng UPN	
70	Maria Ulfa	IPA																							TMI UPN	
71	Romdon Hidayat	IPS																							Mnj UPN	
72	M Irfam	IPS																							Kmk UPN	
73	Ery Prasetyo W	IPA																							Tk Informik	
74	Dani Wira Raharja	IPA																							Psikologi	
75	Aswinda	IPS																							Psikologi	
76	De Bois Zulkarnaen	IPS																							Psikologi	
77	Merlita Gustian P	IPS																							Psikologi	
78	Tri Puji Herawati	IPS																							Komunikasi	
79	Pungki Arti Candra	IPS																							Manajemen	
80	Hadi Waluyo	IPS																							Tk Mes:n	
81	Aldino Agung Z	IPS																							T Perantaran	
82	Wika Nurulia A	IPS																							HI	
83	Nurmaya Agustina	IPS																							Akuntansi	
84	Lissa Suci Mutiara	IPS																							Psi Unpso	
85	Nunung Kurniawati	IPS																							Mnj Unpso	
86	Kamal Sampurno	IPA																							Kim Akari	
87	Nur Elva Jamil	IPA																							B Ing Sni D	
88	Khoiruddin	AK																							B IngSanata	
89	M Jasmani	AK																							Mnj STBI Y	
90	Tercatani																									
	JUMLAH		21	12	4	2	3	1	1	55	15	6	5	5	13	10	3	94	36	97	37	7	2	143	Mnj STBI	

Yogyakarta, 05 September 2001

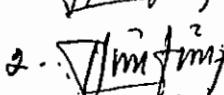
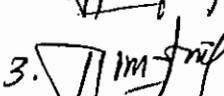
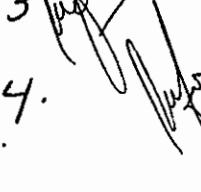
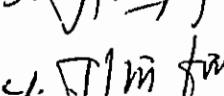
Kepala

Taslim

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

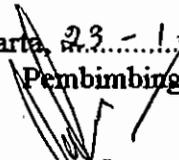
Fakultas : Tarbiyah
 Jurusan : K1
 Pembimbing : Drs. H. Mangun Budiyo

Nama : Sri Zulfatun
 NIM : 9647 3481
 Judul : Pengelolaan MAN Yogyakarta I
 Dalam Perspektif Total Quality
 Manajement (TQM)

No (1)	Tanggal (2)	Materi Bimbingan (3)	Tanda Tangan	
			Pembimbing	Mahasiswa
1.	29-12-2001	Bab I Pembinaan Keamsan Masjid.		1. 
2.	1-12-2001	Bab II Pembinaan port bote . <u>dll</u>	2. 	2. 
3	22-12-2001	Bab III. Sistem dan sistem yang ada di KEM	3. 	3. 
	23-12-2001	Bab IV <u>dll</u> utk or. perbangan	4. 	4. 

Yogyakarta, 23-12-2001

Pembimbing


 Drs. H. Mangun Budiyo
 NIP. 150 223 030



DEPARTEMEN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS TARBIYAH
YOGYAKARTA

Jln. Marsda Adisucipto, Telp. : 513056 Yogyakarta; e-mail : ty-suka@yogya.wasantara.net.id

BUKTI SEMINAR PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Eri Zulfatan
Nomor Induk : 9647 3481
Jurusan : KI 2
Semester ke- : X
Tahun Akademik : 2000 / 2001

Telah mengikuti Seminar Proposal Riset Tanggal : 14 Juli 2001

Judul Skripsi :

MENGELOLAAN MAN YOGYAKARTA I

DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Selanjutnya, kepada mahasiswa tersebut supaya berkonsultasi kepada pembimbingnya berdasarkan hasil-hasil seminar untuk penyempurnaan proposalnya itu.

Yogyakarta, 16 Juli 2001

Moderator



Janroh Latief
Janroh Latief

223031

DEPARTEMEN AGAMA RI
IAIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS TARBIYAH

Nomor : Ju/177.00/274/2001
Lamp. : _____
Hal : Penunjukan Pembimbing
Skripsi

Yogyakarta, 5 Juli 2001
Kepada :
Yth. Bpk/Ibu Drs. H. Mangun Budiyanto
Dosen Fakultas Tarbiyah
IAIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta.

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil Rapat Pimpinan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan Ketua-Ketua Jurusan pada tanggal : 5 Juli 2001 Perihal pengajuan Proposal Skripsi Mahasiswa Program SKS Tahun Akademik 1999/2000 setelah proposal tersebut dapat disetujui Fakultas, maka Bapak/Ibu telah ditetapkan sebagai Pembimbing Skripsi Saudara :

Nama : Sri Zulfatum
NIM : 9647 3481
Jurusan : Kependidikan Islam

Dengan Judul :

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
PADA PENGELOLAAN MAN YOGYAKARTA I

Demikian agar menjadi maklum dan dapat Bapak/Ibu laksanakan dengan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



An. Dekan,
Ketua Jurusan
Kependidikan Islam

Drs. H. Hamruni M.Si.
NIP. 150220029

Tindakan kepada Yth.

1. Bapak Ketua Jurusan KI
2. Bina Riset/Skripsi
3. Mahasiswa yang bersangkutan



DEPARTEMEN AGAMA RI
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
 FAKULTAS TARBIYAH
 YOGYAKARTA

Jln. Marsda Adisucipto, Telp. : 513056 Yogyakarta; e-mail : ty-suka@yogya.wasantara.net.id

Nomor : IN/DT/TL.00/291 / 2001
 Lamp. :
 Hal : Permohonan Izin Riset

Yogyakarta, 19 Juli 2001

Kepada Yth. :
 Bapak Gubernur Kepala Daerah Tingkat I
 Daerah Istimewa Yogyakarta
 Cq. Ka. BAPPEDA DIY
 di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa untuk kelengkapan penyusunan Skripsi dengan Judul :

BENGELOTTAN MAN YOGYAKARTA I DALAM PERSPEKTIF

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Kami berharap dengan hormat sepatiah kiranya Bapak memberi izin bagi mahasiswa kami :

Nama : Sri Zulfatma
 No. Induk : 9647 3481 /Ty.
 Semester ke : 1 Jurusan : KI 2
 Alamat : Klarak Baru Rt 03/05 Bekoharjo Prambanan
Slaman

Untuk mengadakan penelitian di tempat- tempat sebagai berikut ;

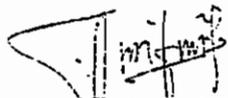
1. MAN Yogyakarta I
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Metode Pengumpulan data : Wawancara, angket, dokumentasi, observasi

Adapun waktunya mulai tanggal : 20 Juli 2001 s.d selesai.
 Kemudian atas perkenan Bapak sebelumnya kami mengucapkan banyak-banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mahasiswa yang diberi tugas


 Sri Zulfatma
 NIM. 9647 3481





PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Kepatihan Danurejan Telpon : 589583, 586712
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN / IZIN

Nomor : 07.0 / 2616

Membaca Surat : Dekan Fty IAIN SUKA, no. IN/I/DT/TL.00/291/2001 tanggal 19-7-2001
Mengingat : hal : permohonan izin riset
: 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 tahun 1983 tentang Pedoman Pendataan Sumber dan Potensi Daerah.
: 2. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.
: 3. Keputusan Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 33/KPTS/1986 tentang : Tatalaksana Pemberian Izin bagi setiap Instansi Pemerintah non Pemerintah yang melakukan Pendataan/ Penelitian.

Diizinkan kepada :

Nama : Sri Zulfatus. NIM.9647.3481.

Alamat Instansi : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta

Judul : PENGELOLAAN MAN YOGYAKARTA I DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM).

Lokasi : Kota Yogyakarta.

Waktunya : Mulai pada tanggal : 25-7-2001 s/d 25-10-2001

Dengan ketentuan :

1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri Kepada Pejabat Pemerintah setempat (Bupati/Walikota) untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat.
3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (c/q Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta).
4. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.
5. Surat Izin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
6. Surat Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya.

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 24-7-2001

An. GUBERNUR

KEPALA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KETUA/WAKIL KETUA BAPPEDA PROPINSI DIY

TEMBUSAN kepada Yth. :

1. Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta:
(sebagai laporan)
2. Ka. Dit. Sospol Propinsi DIY.
3. Walikota Yogyakarta, cq. BAPPEDA.
4. Dekan Fty IAIN SUKA.
5. Fortinggal.





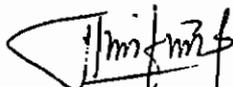
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
Komplek Balaikota Jalan Kenari No. 56 Yogyakarta Telp. 515865/515866 Psw.153.154

SURAT KETERANGAN / IZIN

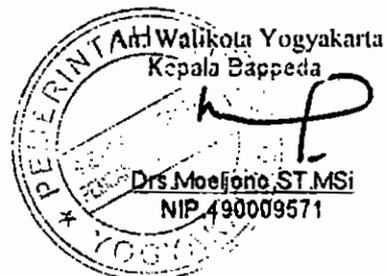
Nomor : 070/ 726

- Dasar** : Surat izin/Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 070 / 2610 _____ Tgl. 24 Juli 2001
- Mengingat** : Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 072/KD/1986 tanggal 6 Mei 1986 tentang : Petunjuk Pelaksanaan Keputusan Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta. Nomor 33/KPTS/1986 tentang : Tatalaksana Pemberian izin bagi setiap Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah yang melakukan Pendataan/Penelitian.
- Diizinkan kepada** : **Nama :** Sri Zulfatur No.MHS 96473481
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Tarbiyah IAIN SUKA Yogyakarta
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggung Jawab : Drs. H. Mangun Budiarto
Keperluan : Mengadakan penelitian dengan judul :
PENGELOLAAN MAN YOGYAKARTA I DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
- Lokasi / Responden** : Kota Yogyakarta
- Waktu** : Mulai pada tanggal 25 Juli 2001 s/d 25 Oktober 2001.
- Lampiran** : Proposal & Daftar Pertanyaan
- Dengan ketentuan** : 1. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta).
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat.
3. Izin ini tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah.
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas.
- Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya.

Tanda tangan
Pemegang izin


Sri Zulfatur

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 27 07 - 2001



Tembusan kepada Yth. :

1. Walikota Yogyakarta.
2. Ketua Bappeda Propinsi DIY.
3. Ka. Kantor Kesbang dan Linnas Kota Yk
4. Ka. Kan Dep. Agama Kota Yogyakarta.
5. Ka. MAN I Yogyakarta.
6. Arsip.



DEPARTEMEN AGAMA
KANTOR DEPARTEMEN AGAMA
KOTAMADYA YOGYAKARTA

Alamat : Komplek Timoho Telp. 512285 Yogyakarta 55165

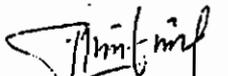
SURAT KETERANGAN

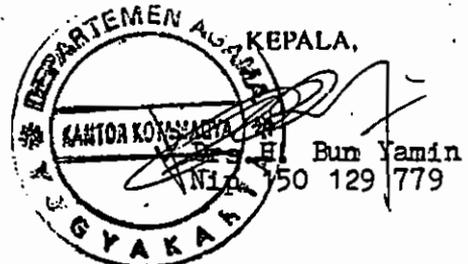
Nomor : ML.1/TL.01/ 89.12001

1. Diberikan kepada : N a m a : Sri Zulfatun No Mhs 96473481
Pekerjaan : Mahasiswa Fak Tarbiyah IAIN SUKA YK.
Alamat : Jl Marsda Adisucipta YK.
2. Keperluan : Men hadap Ka MAN I Yogyakarta.
3. T u j u a n : Mengadakan Penelitian dengan Judul;
PENGELOLAAN MAN YOGYAKARTA I DALAM PERSPEKTIF
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
4. Waktu dan tanggal :
Pelaksanaan : 25 Juli 2001 s/d 25 Oktober 2001
5. Catatan : a. Surat Keterangan ini dikeluarkan berdasarkan surat ijin dari
Bappeda Kota Yogyakarta No070/726
b. Daftar pertanyaan telah kami pelajari dan telah kami setuju.
c. Pengumpulan data semata-mata untuk kepentingan akademis
dan tidak dibenarkan dipublikasikan.
d. Pertanyaan yang diajukan, terbatas pada daftar pertanyaan yang
telah disetujui oleh Bappeda Kota Yogyakarta.
dan Kantor Departemen Agama Kodia Yogyakarta.
e. Yang bersangkutan sanggup memberikan laporan tentang hasil
pengumpulan data tersebut kepada Kantor Departemen Agama
Kodia Yogyakarta selambat-lambatnya tanggal

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 30 Juli 2001

Pemegang Surat Keterangan,


Sri Zulfatun



Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bp. Ka. Kanwil Dep. Agama Prop. DIY
(sebagai laporan).
2. Walikota Yogyakarta.
3. Ketua Bappeda Kota Yogyakarta.
4. Ka. Kesbang dan Limas Kota Yogyakarta.
5. Ka. Kandepag Kota Yogyakarta.
6. Ka. MAN I Yogyakarta.
7. Arsip.



DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA

FAKULTAS TARBIYAH

Alamat: Jk. Laksda Adisucipto Telp. 513056 Yogyakarta e-mail: ty-suka@yogya.wasantara.net.id

SURAT PERINTAH TUGAS RISET

Nomor : IN/DT/TL.00/291/2001

Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa Saudara

Nama : Sri Zulfatun
 Nomor Induk : 5647 3481
 Semester ke : X
 Jurusan : KI 2
 Tempat & Tanggal Lahir : Pati 7 Juni 1973
 Alamat : Klurak Haru Rt. 03 / 05 Ekeharjo Prambanan
 Sleman

Diperintahkan untuk melakukan Riset guna penyusunan sebuah Skripsi/Risalah pada tingkatannya dengan

Obyek : PENGELOLAAN MAN YOGYAKARTA I DALAM PERSPEKTIF TQM
 Tempat : MAN Yogyakarta I
 Tanggal : 20 Juli 2001 s/d selesai
 Metode Pengumpulan Data : Wawancara, angket, dokumentasi, observasi

Demikian sangat diharapkan kepada pihak yang dihubungi oleh Mahasiswa tersebut dapat memberikan bantuan seperlunya.

Yogyakarta, 19 Juli 2001

Yang bertugas

[Handwritten signature]

Sri Zulfatun
NIM : 5647 3481

DEKAN
Mentantu Dekan III
[Handwritten signature]
M. AGUSTAM, MA
NIP. 150232816

<p>Mengetahui :</p> <p>Telah tiba di MAN Yogyakarta I pada tanggal 18 Agustus 2001</p> <p>Kepala</p> <p><i>[Handwritten signature]</i> Drs. Taslim NIP. 150 037 663</p>	<p>Mengetahui :</p> <p>Telah tiba di</p> <p>Pada Tanggal</p> <p>Kepala</p> <p>.....</p>
---	---

