

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA
PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN SEKOLAH PADA SMK AL – FALAH WINONG
PATI TAHUN PELAJARAN 2016 – 2017**



TESIS

**Dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan
guna memperoleh gelar Magister Pendidikan**

Oleh:

AGUS PURNOMO

NIM 162610000343

**PROGRAM MAGISTER PENDIDIKAN PROGRAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU) JEPARA
2018**



Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Terakreditasi (B) SK BAN-PT Nomor : 4808/SK/BAN-PT/Akred/M/XII/2017

Jalan Taman Siswa No. 09 Tahunan Jepara Jawa Tengah 59427 Telp./Fax. (0291) 593132

e-Mail : pasca_unisnu@yahoo.co.id | <http://www.pascasarjana.unisnu.ac.id> | <http://www.unisnu.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan telah menyetujui tesis mahasiswa:

Nama : AGUS PURNOMO
NIM : 1626 10000 343
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi : Manajemen Pembelajaran
Judul : Studi Tentang Kualitas Layanan Jasa Pendidikan
terhadap Pelanggan Sekolah Pada SMK Al-Falah
Winong Pati Tahun Pelajaran 2016-2017

Untuk diujikan dalam Ujian Tesis Program Magister

Nama	Tanggal,	Tandatangan,
Dr. H. BAROWI, M.Ag.	6/10/2018	
Pembimbing 1		

Nama	Tanggal,	Tandatangan,
Dr. H. SUBAIDI, M.Pd.	6/10/2018	
Pembimbing 2		



Cendekia dan Berakhlakul Karimah

Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Terakreditasi (B) dengan SK BAN-PT Nomor : 4808/SK/BAN-PT/Akred/M/XII/2017

Jalan Taman Siswa No. 09 Tahunan Jepara Jawa Tengah 59427 Telp./Fax. (0291) 593132

e-Mail : pasca_unisnu@yahoo.co.id | <http://www.pascasarjana.unisnu.ac.id> | <http://www.unisnu.ac.id>

PENGESAHAN TESIS

OLEH MAJELIS PENGUJI UJIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan telah menyetujui proposal tesis mahasiswa:

Nama : **AGUS PURNOMO**
NIM : 162610000343
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Sekolah pada SMK Al-Falah Winong Pati Tahun Pelajaran 2016/2017

Telah dilakukan perbaikan sesuai dengan saran yang diberikan pada saat Ujian Proposal Tesis yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 26 Maret 2019 sehingga dapat diajukan kembali.

Nama

Tanggal

Tanda tangan

Dr. H. Mustaqim, M.Pd
Ketua/Penguji



Dr. H. Subaidi, M.Pd
Sekretaris/Penguji

Dr. H. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag
Penguji 1

21-04-2019

Dr. H. Barowi, M.Ag
Penguji 2

21/04. 2019

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab saya;

Nama : Agus Purnomo

NIM : 1626 10000 343

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini;

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan tesis ini

Saya bersedia menerima sanksi dari Program Pascasarjana UNISNU Jepara, apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan saya ini.

Jepara, 06 Oktober 2019



Penulis,

AGUS PURNOMO

ABSTRAK

AGUS PURNOMO. 162610000343. *“Studi Tentang Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Pelanggan Sekolah Pada SMK Al-Falah Winong Pati Tahun Pelajaran 2016-2017.*

Tesis. Jepara: Program Pascasarjana Universitas Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.

Peningkatan kualitas pendidikan menjadi pondasi yang kuat dalam peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Lembaga pendidikan mempunyai tugas menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik.. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengidentifikasi kualitas layanan sekolah terhadap pelanggan sekolah 2) mengidentifikasi indikator kualitas layanan jasa pendidikan pada SMK Al-Falah Winong Pati. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian ini dilaksanakan di sekolah SMK Al-Falah Winong Pati. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara pihak yang terkait dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan langkah-langkah reduksi data (*data reduction*), sajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) derajat kepuasan di beberapa aspek telah sangat bagus terbukti dengan tidak adanya responden positif. Tingkat persentase dapat dipaparkan sebagai berikut, kualitas pelayanan guru oleh responden menyatakan bagus dan merasa puas. Kedisiplinan sekolah mendapatkan respon cukup bagus dan merasa sangat baik. Begitupun dengan kenyamanan lokasi sekolah menyatakan sangat nyaman. Pembiayaan sekolah mendapatkan respon yang menyatakan tidak keberatan. , menyatakan bahwa lokasi SMK Al-Falah Winong Pati. mudah dijangkau dan untuk layanan administrasi menyatakan puas; (2) indikator kualitas layanan jasa pendidikan pada

SMK Al-Falah Winong Pati antara lain SMK Al-Falah Winong Pati memiliki jarak yang terjangkau oleh para siswa maupun orangtua siswa khususnya yang berada di sekitar Winong Pati, Jumlah peserta didik dalam setiap rombongan belajar terdiri dari 37 anak, Sarana dan prasarana yang ada di SMK Al-Falah Winong Pati cukup memadai dalam menunjang kegiatan belajar mengajar, Kebersihan lingkungan sekolah yang tergolong sangat baik sehingga membuat keadaan sekolah menjadi nyaman, Keterlibatan wali murid dalam setiap kegiatan, SMK menerapkan kurikulum 2013 sesuai ketentuan pemerintah dengan mengedepankan pendidikan berakarakter, SMK menerapkan prinsip-prinsip manajemen berbasis sekolah (MBS).

Kata kunci : *Kualiatas, Layanan, Kepuasan, Pelanggan*

ABSTRACT

AGUS PURNOMO. 162610000343. *“Study of Education Quality Service toward School Customer at Vocational High School Al-Falah Winong Pati Academic Year 2016-2017”.*

Thesis Proposal. Jepara: Postgraduate Program of Nahdlatul Ulama Islamic University (UNISNU) Jepara.

Developing education quality be foundation which tight in development quality of human resources. Educational institution believed have duty that very important is prepare human resources in order to act as agent of change and social transformation to create public that positive and also better. This research aims to: 1) Identify quality of school services toward school customer 2) Identify the indicators of services quality of education at SMK Al-Fatah Winong Pati. This research is includes descriptive research with qualitative approach. This research does in Vocational High School Al-Falah Winong Pati. Technique of collecting data use observation, interview and documentation. Technique analysis data use steps data reduction, data display, and conclusion drawing. Result of this research shows that satisfaction degree in some aspects already very good proved with there are no respondents that stated not good. Percentage level can be explained as follows, quality of teacher services feel satisfy. School's disciplines very good and feel very good. Likewise with suitable of the location state very suitable. School's budgetting stated that state didn't mind. For state that the location of Vocational High School Al-Falah Winong Pati easy to reach and for administration services satisfy. While factors that influence customer's satisfaction at Vocational High School Al-Falah Winong Pati such as: distance that easy to reach, tools and infrastructures which adequate, curriculum that suited with educational character and also cleanliness school environment that suitable.

Keyword: quality, services, satisfaction, customer

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Tesis yang berjudul ***"Studi Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Pelanggan Sekolah Pada SMK Al-Falah Winong Pati Tahun Pelajaran 2016-2017"*** ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Pendidikan di Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan tesis ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sa'dullah Assaidi, M.Ag. selaku Rektor UNISNU Jepara, yang telah merestui pembahasan tesis ini
2. Dr. H. Barowi, M.Ag. selaku direktur Program Pascasarjana UNISNU Jepara yang telah memberikan arahan tentang penulisan tesis ini
3. Dr. H. Subaidi, M.Pd. selaku Kaprodi Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana UNISNU Jepara yang telah memberikan pendampingan dalam penyusunan tesis ini
4. Dr. H. Barowi, M.Ag. dan Dr. H. Subaidi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan

dan pengarahan dalam dalam penyusunan tesis ini

5. Para Dosen/Staf Pengajar di lingkungan UNISNU Jepara yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tesis ini.
6. Kepada Bapakku Nur Hasyim (Alm) dan Ibuku yang sangat saya sayangi sampai kapanpun dan dimanapun berada, semoga senantiasa dalam ridlo-Nya.
7. Istriku yang tercinta, Mabruroh, S.Ag yang selalu memberikan motivasi dan dorongan akan pentingnya pendidikan ini, sehingga sampai selesai. Semoga tetap sehat dan sabar mendampingi suamimu.
8. Segenap civitas akademik (para dosen dan karyawan) Pascasarjana UNISNU Jepara yang banyak membantu dan memberi arahan dan wawasan sampai tesis ini selesai.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan UNISNU Jepara, khususnya kelas Banat yang telah banyak memberikan inspirasi dan motivasi dalam penyusunan tesis ini.
10. Kepada Bapak Sholihin, M.Pd, kepala SMK A-FALAH Winongyang telah memberi izin penelitian, sehingga peneliti mendapatkan data-data dan informasi yang diperlukan. Waka Kesiswaan, Waka Kurikulum dan para Guru Pembina kegiatan ekstrakurikuler SMK A-FALAH Winongterima kasih atas bantuannya.
11. Semua pihak yang telah membantu dan berjasa atas terselesaikannya tesis ini, yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu. Semoga amal baik Bapak, Ibu,

saudara/i semua mendapatkan balasan yang lebih melimpah dari Allah SWT.

Jazakumullah ahsanal jaza'..Aminn.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan dari pembaca pada umumnya.

Pati, 6 Oktober 2019

Penulis



AGUS PURNOMO

NIM : 1626 10000 343

Tesis

Ini Penulis Persembahkan Kepada :

- *Ayah, Ibu, Istri dan Keluarga semua*
- *Sahabat-sahabatku semua yang selalu memberikan suport
dan membantuku selama perkuliahan maupun tidak*
- *Almamaterku pascasarjana unisnu jepara yang saya
banggakan*

MOTTO :

وَأَفْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

**“Dan berbuatlah kebaikan supaya kamu
mendapatkan keberuntungan”**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penegasan Istilah	9
BAB II LANDASAN TEORI i	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Kualitas Layanan Sekolah	10
a. Pengertian Kualitas	10
b. Pengertian Layanan	13
c. Pengertian Kualitas Layanan.....	15
d. Kualitas Layanan Sekolah.....	16
e. Dimensi Layanan Sekolah	18
f. Produk Jasa Pendidikan	19
g. Bentuk Layanan Pendidikan.....	21

2. Pelanggan Sekolah.....	26
a. Pengertian pelanggan	26
b. Macam – macam Pelanggan Sekolah	27
c. Sekolah Berorientasi Pelanggan	29
d. Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pendidikan.....	32
3. Kualitas Layanan Jasa Pendidikan di Sekolah	36
a. Pengertian Standar Pelayanan.....	36
b. Pengertian Standar Pelayanan Minimal Pendidikan.....	38
B. Kajian Pustaka	40
C. Kerangka Berpikir Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Desain Penelitian	44
B. Tempat dan waktu Penelitian	45
C. Sumber Data Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Teknik Keabsahan Data Saran	50
F. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Situs Penelitian	55
1. Sejarah Berdirinya.....	
2. Letak Geografis	56
3. Identitas SMK AL-FALAH	
4. Visi Misi Sekolah	55

5.	Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan	56
6.	Data Siswa	56
B.	Paparan Hasil Penelitian	56
1.	Derajat Kepuasan pelanggan pada SMK Al-Falah Winong Pati.	57
2.	Indikator Kepuasan pelanggan pada SMK Al-Falah Winong Pati.....	59
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	61
1.	Derajat Kepuasan pelanggan pada SMK Al-Falah Winong Pati.	65
2.	Intikator Kepuasan pelanggan pada SMK Al-Falah Winong Pati	71
	BAB V PENUTUP	83
A.	Kesimpulan	83
B.	Saran-saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN TRANSLITERASI

Terjemahan ayat-ayat al-Qur'an dan al Hadits yang di nukil di dalam tesis ini didasarkan pada Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tentang pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	Bb	-
ت	Ta'	Tt	-
ث	Tha'	Šš	s dengan satu titik di atas
ج	Jim	Jj	-
ح	Ha'	Hh	h dengan satu titik dibawah
خ	Ha'	Khkh	-
د	Dal	Dd	-
ذ	\al	Žž	Z dengan satu titik dibawah
ر	Ra'	Rr	-
ز	Zai	Zz	-

س	in	Ss	-
ث	yin	Ssy	-
ص	ad	Şş	es (dengan titik dibawah)
ض	ad	Đđ	de (dengan satutitik dibawah)
ط	a'	Ṭṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	a'	Ẓẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	ain	‘	koma terbalik diatas
غ	ain	Gg	Ge
ف	a'	Ff	Ef
ق	af	Qq	Ki
ك	af	Kk	Ka
ل	am	Ll	El
م	im	Mm	Em
ن	un	Nn	En
و	awu	Ww	We
ه		Hh	Ha

	a'		
ء	amzah	Tidak dilambangkan atau ,	Apostrof
ي	a'	Yy	Ye

II. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda syaddah, ditulis rangkap,

ربك = **rabbaka**

الحد = **al-haddu**)

III. Vokal

1. Vokal pendek (*fathah = a, kasrah = i, dan dammah = u*)

Contoh

2. Vokal panjang (*maddah*), ditulis dengan tanda caron (-)

Contoh

3. Vokal rangkap

- a. Fathah + ya' mati ditulis ai contoh :
- b. Fathah + wawu mati ditulis au contoh

IV. Ta'marbutah (ة) di akhir kata

1. Ta'marbutah (ة) yang dibaca mati (*sukun*) ditulis **h**,

contoh : التوبة = **talhah**, طلحة = **al-**

taubah, kecuali kata arab yang sudah terserap menjadi bahasa indonesia, seperti : **zakat, tobat, salat** dsb.

2. Ta'marbutah (ة) yang diikuti kata sandang **al** (ال), dibaca terpisah atau dimatikan, ditulis **h**.

contoh : روضة الاطفال = **raudah al-**

atfal. Jika dibaca menjadi satu dan dihidupkan ditulis **t**. contoh : روضة الاطفال = **raudatulatfal**.

V. Kata Sandang Alif + lam (ال)

1. Kata sandang (ال) diikuti huruf syamsiyah ditulis sesuai dengan bunyinya, namun dipisahkan dengan tanda (-)

Contoh : الرحيم = *ar-Rahimu*, السيد = *as-sayyid*, الشمس = *as-syamsu*

2. Kata sandang (ال) diikuti huruf qamariyah ditulis *al-* dan dipisahkan tanda (-) dengan huruf berikutnya.

contoh : الملك = *al-Maliku*, الكافرون = *al-kafirun*, القلم = *al-qalamu*

VI. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat

1. Jika rangkaian kata tidak mengubah bacaan, ditulis terpisah/kata per-kata atau
2. Jika rangkaian kata mengubah bacaan menjadi satu, ditulis menurut bunyi/pengucapannya, atau dipisah dalam rangkaian tersebut.

Contoh : خيرالراحمين = ditulis *khair al-rahimin*, atau *khairurrahimin*

DAFTAR SINGKATAN

O	SINGKATAN	KEPANJANGAN
	MTs.	Madrasah Tsanawiyah
	UU	Undang-undang
	Sisdiknas	Sistem Pendidikan Nasional
	PP	Peraturan Pemerintah
	RI	Republik Indonesia
	Wakabid	Wakil Kepala Bidang
	No	Nomor
	Hlm.	Halaman
	Swt	Subhanallahu ta'ala
0	Saw	Sallahu alaihi wasallam
1	Cet	Cetakan
2	HR	Hadis Riwayat
3	SMA N	Sekolah Menengah Atas Negeri
4	UNM	Universitas Negeri Malang
5	SDM	Sumber Daya Manusia
6	MSDM	Manajemen Sumber Daya Manusia
7	S-1	Strata tingkat 1
8	S-2	Strata tingkat 2

9	Cet.	Cetakan
0	Vol.	Volume
1	UIN	Universitas Negeri Malang