

**KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
DI SEKOLAH DASAR ISLAM, ALAM, DAN SAINS AL-JANNAH
DEPOK**



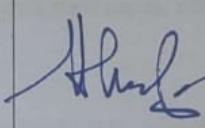
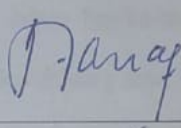


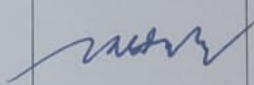
BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Nama : Muhammad Suherlan Amel

No. Registrasi: 7616157583

Prodi : Manajemen Pendidikan

Angkatan : 2015

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Matin, M.Pd (KorProdi S2 Manajemen Pendidikan) (Pembimbing I)		28/8 2020
2	Dr. Siti Rochanah, M.M (Pembimbing II)		27/8 2020
3	Prof. Dr. Bedjo Sujanto, M.Pd (Penguji)		29/8 2020
4	Dr. Heru Santosa, M.Pd (Penguji)		25/8 2020
5	Dr. Masduki Ahmad, S.H., M.M (Penguji)		25/8 2020

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 18 November 2019



Muhammad Suherlan Amel



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 321-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Suberlan Amel
NIM : 7616157583
Fakultas/Prodi : Manajemen Pendidikan
Alamat email : berlan1993@yahoo.co.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul:

Kualitas Layanan Pendidikan di
SD Islam Alim dan Saing Al-Jannah
Bebek

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Muhammad Suberlan Amel
nama dan tanda tangan)

Kualitas Layanan Pendidikan di SD IAS Al-Jannah (2020)

Muhammad Suherlan Amel

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan dengan menitikberatkan pada layanan responsif; kompetensi guru dalam pelayanan; dan penggunaan fasilitas sekolah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus yang dilaksanakan di Sekolah Dasar IAS Al-Jannah Depok pada tahun 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, pencatatan, dan pengumpulan dokumen. Reliabilitas penelitian ini diperkuat dengan metode triangulasi yang meliputi sumber data, metode pencarian data, dan teori.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) guru dapat mengaktualisasikan diri melalui kegiatan yang mendukung program sekolah yang membuat mereka lebih merasakan kemandirian, makna, kompetensi, dan dampak terkait perannya di lingkungan kerja; (2) Faktor yang menyebabkan loyalitas konsumen terhadap pelayanan pendidikan di Sekolah Dasar IAS Al-Jannah adalah lingkungan yang mendukung; perubahan positif pada anak-anak mereka tidak hanya secara akademis tetapi juga perilaku mereka dengan menerapkan praktik keagamaan sehari-hari yang lebih baik; anak-anak mereka dapat berbicara bahasa Inggris dengan lancar; dan memiliki manajemen waktu yang disiplin. (3) Sekolah Dasar IAS Al-Jannah memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran.

Kata Kunci: Responsiveness, Kompetensi, Fasilitas Sekolah



**Kualitas Layanan Pendidikan di SD IAS Al-Jannah
(2020)**

Muhammad Suherlan Amel

ABSTRACT

The objective of this research is to describe the service quality by focusing to the responsiveness of service; the competency of service; and the usage of school facilities.

This is qualitative research with a case study method conducted in Primary School IAS Al-Jannah, Depok, in 2019. The data was collected by conducting interviews, observation, recording, and collecting documents. The reliability of this research is confirmed by triangulation method which included sources of data, method of finding the data, and the theories.

Results of this research showed that (1) teachers can actualize themselves through activities that support school programs which make them experience more self-determination, meaning, competence, and impact regarding their role in the working environment; (2) factors that caused costumer's loyalty to the educational services in Primary School IAS Al-Jannah are the supportive environment; positive changes on their children's not only academically but also their behavior by implementing better daily religious practice; their children can speak English fluently; and have discipline time management. (3) Primary School IAS Al-Jannah has adequate facilities and infrastructures which support the learning process.

Keywords: Responsiveness, Competency, School Facilities

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat illahi robbi, karena atas berkah dan rahmat-nya pembuatan Tesis berjudul Kualitas Layanan Pendidikan di SD IAS Al-Jannah dapat terwujud. Shalawat beserta salam semoga Allah curahkan kepada Rasulullah Muhammad S.A.W.

Pada Kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas dukungan yang diberikan selama penulisan tesis kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Matin, M.Pd selaku Koordinator Manajemen Pendidikan S2 dan selaku Pembimbing 1
3. Ibu Dr. Siti Rochanah, MM selaku Pembimbing 2
4. Prof. Dr. Bedjo Sujanto, M.Pd selaku Penguji Tesis
5. Dr. Masduki Ahmad, SH., M.M selaku penguji Tesis
6. Dr. Heru Santosa, M.Pd selaku penguji Tesis
7. Ayahanda Khairul Amri, S.E
8. Ibunda Elna Mahani Harahap, S.E
9. Istri dr. Nuciana Siti Andrianti
10. Teman-teman seperjuangan kelas B Mp NonReg 2015
11. Seluruh pihak yang telah mendukung baik moril maupun materil, sehingga penulisan tesis ini dapat terwujud.

Penulis sangat berharap hasil karya berupa tesis ini dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas layanan pendidikan di SD IAS Al-Jannah dan terhadap pengembangan keilmuan di bidang Manajemen Pendidikan, Penulis menyadari bahwa tesis ini sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis memohon kepada para pembaca untuk memberikan saran dan kritik untuk penyempurnaan.

Jakarta, 18 November 2019



HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii

DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	8
A. Kualitas Layanan Pendidikan.....	8
B. Aspek-Aspek Kualitas Layanan.....	12
C. Efek Kualitas Layanan.....	26
D. Penelitian Relevan.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Tujuan Penelitian.....	28
B. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	28
C. Latar Penelitian.....	29
D. Tahap Penelitian.....	29
1. Pra Lapangan.....	31
2. Tahap Pekerjaan Lapangan.....	33
3. Tahap Analisis Data.....	35
E. Data dan Sumber Data.....	36
F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	36
G. Prosedur Analisis Data.....	37
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
1. Kredibilitas Data.....	39
2. Transferabilitas.....	41
3. Dependabilitas.....	41
4. Konformabilitas.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
A. Gambaran Umum Tentang Latar Penelitian.....	36
1. Sejarah Singkat.....	36
2. Alamat Sekolah.....	37
3. Visi dan Misi.....	37
4. Kegiatan Harian.....	38
5. Program Kegiatan.....	38
6. Latar Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Budaya.....	39
B. Temuan Penelitian.....	40
1. Paparan Data Hasil Penelitian.....	40
2. Temuan Penelitian.....	44
BAB V PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN.....	46
A. Layanan Pendidikan Yang Responsif.....	46
B. Kompetensi Guru Dalam Memberikan Layanan.....	48
1. Kompetensi dalam Layanan sebagai Wali Kelas dan Partner.....	49
2. Kompetensi dalam Layanan Program Sekolah.....	51
C. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Pendidikan.....	53

BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Rekomendasi.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	60
.....
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	126



Tabel 4.1.....	40
Tabel 4.2.....	42
Tabel 4.3.....	43



Surat Izin Observasi.....	61
Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	62
Struktur Organisasi Yayasan.....	63
Kalender Akademik Tahun Pelajaran 2019 – 2020.....	64
Peta Lokasi Sekolah.....	65

Jumlah Siswa Tahun Ajaran 2018 – 2019.....	66
Pedoman Wawancara Dengan Manajemen Sekolah.....	68
Pedoman Wawancara Dengan Orang Tua Siswa.....	69
Pedoman Wawancara Dengan Guru.....	70
Transkrip Hasil Wawancara Dengan Manajemen Sekolah.....	71
Transkrip Hasil Wawancara Dengan Orang Tua Siswa.....	81
Transkrip Hasil Wawancara Dengan Guru.....	88
Jadwal Kegiatan Harian.....	110
Program Kegiatan.....	110
Laporan Pengamatan Lapangan Di SD IAS-Jannah.....	116
Divisi Supporting.....	119
Foto- Foto Fasilitas Sekolah.....	120
Form Keluhan.....	123
Denah Sekolah.....	124
Koding Data Berdasarkan Hasil Observasi dan Pengumpulan Data.....	125

