

**EVALUASI KINERJA SMPIT DARUL MAZA BEKASI  
MENGUNAKAN MODEL *BALANCED SCORECARD***



**ZAAHIDAH FAADHILAH**

**1111823048**

**Tesis yang Ditulis untuk Memenuhi sebagian dari Persyaratan  
untuk Mendapatkan Gelar Magister**

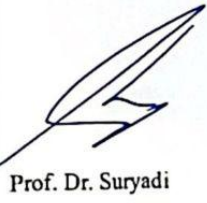
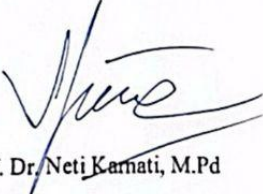
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**



**2025**

**HALAMAN JUDUL**



**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING  
DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER**

|  |   |
|--|---|
| Pembimbing I   | Pembimbing II   |
| <br>Prof. Dr. Suryadi<br>Tanggal: ... Februari 2025 | <br>Prof. Dr. Neti Karnati, M.Pd<br>Tanggal: .... Februari 2025 |

| Nama   | Tanda Tangan  | Tanggal       |
|--|---|---------------|
| Dr. Aip Badrujaman, M.Pd<br>(Ketua) <sup>1</sup>                       |   | 25 /02/ 20 25 |
| Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph.D<br>(Koordinator Prodi) <sup>2</sup> |  | 25 /02/ 20 25 |

Nama : Zaahidah Faadhilah  
 No. Registrasi : 111823048  
 Tanggal Lulus : ..... Februari 2025  
 Angkatan : 2023

1. Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta  
 2. Koordinator Prodi Manajemen Pendidikan S2 Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN SIDANG TESIS**

Judul : Evaluasi Kinerja SMPIT Darul Maza Bekasi Menggunakan Model  
*Balanced Scorecard*

Nama : Zaahidah Faadhilah

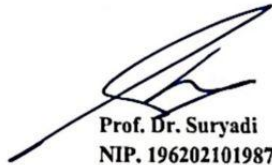
NIM : 1111823048

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Tanggal Ujian : 21 Februari 2025

Menyetujui,

Pembimbing I





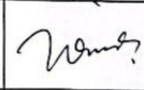

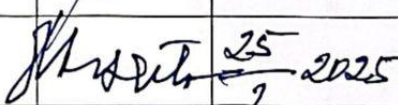
Prof. Dr. Suryadi  
NIP. 196202101987032002

Pembimbing II



Prof. Dr. Neti Karnati, M.Pd  
NIP. 196202101987032002



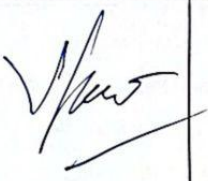


**PANITIA SIDANG TESIS**

| Nama  | Tanda Tangan   | Tanggal        |
|---|--|----------------|
| Dr. Aip Badrujaman, M.Pd<br>NIP. 197911292008121002<br>(Penanggung Jawab)*                      |   | 25 / 02 / 2025 |
| Karta Sasmita, M.Si., Ph.D<br>NIP. 198005132005011002<br>(Wakil Penanggung Jawab)**             |  | 25 / 02 / 2025 |
| Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph.D<br>NIP. 197909112008012018<br>(Koordinator Program Studi)*** |  | 25 / 02 / 2025 |
| Dr. Mohammad Sofwan Effendi, M.Ed.<br>NIP. 196404031985031008<br>(Anggota Penguji I)****        |  | 25 / 02 / 2025 |
| Dr. H. Sugiarto, M.A<br>NIP. 196309051990021002<br>(Anggota Penguji I)****                      |  | 25 / 02 / 2025 |

**Catatan**

- \* Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
- \*\* Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan
- \*\*\* Koordinator Program Studi Magister Manajemen Pendidikan
- \*\*\*\* Dosen Penguji selain Pembimbing dan Koordinator Program Studi



| PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN UJIAN TESIS                                     |   |  |            |
|---|---|--|------------|
| No.   | Nama  | TandaTangan  | Tanggal    |
| 1.  | Dr. Siti Zulaikha, S.Ag.,<br>M.Pd.<br>(Ketua Penguji) |    | 25/02/2025 |
| 2.  | Prof. Dr. Suryadi<br>(Pembimbing I)                   |    | 25/02/2025 |
| 3.  | Prof. Dr. Neti Karnati, M.Pd.<br>(Pembimbing II)      |   | 25/02/2025 |
| 4.  | Dr. Mohammad Sofwan Effendi,<br>M.Ed.<br>(Penguji)    |  | 25/02/2025 |
| 5.  | Dr. H. Sugiarto, M.A<br>(Penguji)                     |  | 25/02/2025 |
| Nama : Zaahidah Faadhilah<br>No. Registrasi : 1111823048<br>Angkatan : 2023 |   |  |            |

# EVALUASI KINERJA SMPIT DARUL MAZA BEKASI MENGGUNAKAN MODEL *BALANCED SCORECARD*

Zaahidah Faadhilah

Email: [zahidahfadhilah@gmail.com](mailto:zahidahfadhilah@gmail.com)

## ABSTRAK

Evaluasi Kinerja sekolah menjadi upaya dalam menjaga mutu pendidikan sekolah. Evaluasi kinerja dapat dilakukan melalui berbagai model evaluasi salah satunya dengan menggunakan model *balanced scorecard*. Penelitian ini akan membahas bagaimana kinerja di SMPIT Darul Maza Bekasi menggunakan model *balanced scorecard* melalui pendekatan kualitatif dengan metode evaluatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Penelitian ini hanya mengevaluasi 3 perspektif pada model *balanced scorecard* meliputi: perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil penelitian pada perspektif pelanggan mengalami peningkatan pada akuisisi pelanggan, retensi pelanggan dan pengamatan pada hasil survei kepuasan pelanggan dengan kategori cukup puas. Kemudian pada perspektif proses bisnis internal dengan mengukur 3 proses meliputi: proses inovatif, proses operasi, dan proses purna jual. Pada proses inovasi di SMPIT Darul Maza Bekasi telah memiliki berbagai inovasi dalam program pendidikannya, pada proses operasi dengan melihat hasil rapor pendidikan tahun 2024 sudah baik, dan proses layanan purna jual memiliki program unggulan yang patut dipertahankan yaitu program tahfizh Al-Quran. Terakhir pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan mengukur retensi pelanggan yang mengalami penurunan, hasil kepuasan pelanggan dengan rata-rata cukup puas, dan kapabilitas sistem informasi di SMPIT Darul Maza Bekasi yang dilengkapi dengan website sekolah dan media sosial berupa instagram.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Kinerja, *Balanced Scorecard*.

**PERFORMANCE EVALUATION OF SMPIT DARUL MAZA BEKASI USING  
THE BALANCED SCORECARD MODEL**

Zaahidah Faadhilah

Email: [zahidahfadhilah@gmail.com](mailto:zahidahfadhilah@gmail.com)

**ABSTRACT**

*School performance evaluation is one of the efforts in maintaining the quality of education in a school. Performance evaluation can be done through various evaluation models, one of which is by using the balanced scorecard model. This study will discuss how the performance at SMPIT Darul Maza Bekasi uses the balanced scorecard model through a qualitative approach with an evaluative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation studies. The results of this study from the customer perspective have increased in customer acquisition, customer retention with the results of the customer satisfaction survey in the category of quite satisfied. Then from the perspective of the internal business process by measuring 3 processes including: innovative process, operational process, and after-sales process. In the innovation process at SMPIT Darul Maza Bekasi, it has had various innovations in its education program, in the operational process by looking at the results of the 2024 education report card it is good, and the after-sales service process has a superior program that should be maintained, namely the Al-Quran memorization program. Finally, from the perspective of growth and learning by measuring customer retention which has decreased, customer satisfaction results with an average of quite satisfied, and the capability of the information system at SMPIT Darul Maza Bekasi which is equipped with a school website and social media in the form of Instagram.*

**Keywords: Evaluation, Performance, Balanced Scorecard.**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zaahidah Faadhilah

No Registrasi : 1111823048

Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 05 Juli 2000

Program : Magister

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Dengan ini menyatakan tesis berjudul "Evaluasi Kinerja SMPIT Darul Maza Menggunakan Model *Balanced Scorecard*" merupakan karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme dikutip dari rujukan dan sumber yang benar.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan oleh pihak lain. Apabila pada kemudian hari ditemukan penyimpangan dan ketidakbenaran pada surat pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Februari 2025

Yang Menyatakan,



Zaahidah Faadhilah

NIM: 1111823048



**HALAMAN PERNYATAAN COPYRIGHT TRANSFER TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zaahidah Faadhilah  
No Registrasi : 1111823048  
Program Studi : Manajemen Pendidikan  
Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif atau tesis saya yang berjudul: *Evaluasi Kinerja SMPIT Darul Maza Bekasi Menggunakan Model *Balanced Scorecard**, beserta perangkat yang ada apabila dibutuhkan. Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, dengan merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Februari 2025

Yang Menyatakan



(Zaahidah Faadhilah)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Zaahidah Faadhilah  
NIM : 1111823048  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan  
Alamat email : zahidah.fadhilah@gmail.com

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 :

Evaluasi Kinerja SMPIT Darul Ma'za Bekasi  
Menggunakan Model Balanced Scorecard

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, 25 Februari 2025

Penulis

  
( Zaahidah Faadhilah )  
nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi magister dengan selesainya penulisan tesis yang berjudul “Evaluasi Kinerja SMPIT Darul Maza Bekasi Menggunakan Model *Balanced Scorecard*”. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah membantu selama proses penyusunan tesis ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. Komarudin, M. Si., selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan kemudahan dalam berbagai kebijakan guna kelancaran dalam proses perkuliahan.
2. Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberi kemudahan dalam berbagai fasilitas dan layanan.
3. Karta Sasmita, S.Pd., M.Si., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian studi sehingga dapat selesai tepat waktu.
4. Dr. Cecep Kustandi, M.Pd. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian studi sehingga dapat selesai tepat waktu.
5. Dr. Siti Zulaikha, S. Ag, M.Pd. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian studi sehingga dapat selesai tepat waktu.
6. Prof. Dr. Suryadi selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan banyak dukungan, masukan, serta nasihat yang baik dalam proses penulisan tesis ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Prof. Dr. Neti Karnati M. Pd., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan banyak pencerahan dan masukan yang bermanfaat dalam proses bimbingan penulisan tesis ini, sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

8. Winda Dewi Listyasari, M.Pd, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam memfasilitasi saya untuk mengikuti sidang tesis pada jadwal terakhir sidang, dan memberikan kemudahan sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah berkenan mengajarkan dan membimbing kami dengan ilmu yang bermanfaat.
10. Kepala Sekolah beserta staf guru dan pegawai SMPIT Darul Maza Bekasi, Bapak Yayat Riatna serta para staf, yang telah memberikan izin sebagai narasumber serta membantu peneliti dalam penyelesaian tesis ini.
11. Suamiku yang selalu memberikan semangat dan dukungan secara materi dan non materi dalam penyelesaian studi magister ini, semoga rezeki kamu semakin berlimpah dan Allah semakin sayang.
12. Keluargaku, Abi, Umi, dan Adiku Nailah yang telah mendukung dan mendoakan sampai terselesainya penulisan tesis ini.
13. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta Angkatan 2023 yang telah berbagi motivasi dan semangat serta saling mendoakan dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

Penulis sadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima masukan serta kritikan yang sekiranya dapat membangun sehingga dapat menjadi bahan perbaikan selanjutnya. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi ilmu pendidikan dalam perkembangan khasanah keilmuan, khususnya di bidang manajemen pendidikan.

Jakarta, 21 Februari 2025

Penulis,

Zaahidah Faadhilah



## ACKNOWLEDGMENT

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Penyayang, puji syukur kepada Allah atas nikmat, rahmat, dan kasih sayang-Nya telah memberikan kekuatan dan rasa sabar untuk menyelesaikan studi magister dalam rangka memperoleh ilmu yang bermanfaat, melalui karya ini saya persembahkan kepada suami, orang tua, serta keluarga yang senantiasa mendoakan, mendukung selama proses penyelesaian studi ini.

Terimakasih kepada alumnus saya Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ilmu Pendidikan, khususnya Program Studi Magister Manajemen Pendidikan, Rektor, Dekan, Wakil Dekan, Koordinator Program Studi serta para dosen yang telah membagikan ilmu kepada saya, serta memberikan bimbingannya sehingga saya dapat menyelesaikan studi tepat waktu.

Terimakasih untuk coach tesis (Kak Cipit) dan para teman seperjuangan atas kerjasama. Untuk saling bertukar informasi mengenai perkuliahan terutama dalam proses penyusunan tesis hingga selesai, semoga kita semua dapat menggapai cita-cita kita masing-masing dengan kesuksesan dunia akhirat.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penyelesaian penelitian ini.

Semoga Allah SWT selalu melindungi, menyayangi, memberikan keberkahan, rezeki yang berlimpah ruah kepada kita semua. Aaamiiin Ya Rabbal'amin.

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....   | i         |
| PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER.....            | ii        |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN SIDANG TESIS.....                       | iii       |
| BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN TESIS .....   | iv        |
| ABSTRAK .....  | v         |
| <i>ABSTRACT</i> .....  | vi        |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....                                      | vii       |
| PERNYATAAN COPYRIGHT TRANSFER .....  | viii      |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | ix        |
| KATA PENGANTAR .....   | ixi       |
| ACKNOWLEDGMENT .....   | xii       |
| DAFTAR ISI .....   | xiii      |
| DAFTAR TABEL.....  | xv        |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xvi       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>   | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang.....   | 1         |
| B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....   | 5         |
| C. Pertanyaan Penelitian .....   | 6         |
| D. Tujuan Penelitian.....  | 6         |
| E. Manfaat Penelitian.....   | 6         |
| F. Kebaruan Penelitian ( <i>State of the Art</i> ) .....                             | 7         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>  | <b>15</b> |
| A. Konsep Evaluasi Kinerja Sekolah .....   | 15        |
| B. Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....  | 22        |
| C. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....  | 28        |
| D. <i>Balanced Scorecard</i> Pada Organisasi Pendidikan .....                        | 39        |
| E. Kajian Penelitian Relevan .....   | 44        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>               | <b>47</b>  |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian .....                | 47         |
| B. Pendekatan dan Metode Penelitian.....            | 47         |
| C. Instrumen Penelitian .....                       | 48         |
| D. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....        | 49         |
| E. Teknik Analisis Data.....                        | 52         |
| F. Prosedur Analisis Data.....                      | 53         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>56</b>  |
| A. Deskripsi Umum.....                              | 56         |
| B. Hasil Penelitian.....                            | 66         |
| C. Pembahasan .....                                 | 88         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>              | <b>92</b>  |
| A. Kesimpulan.....                                  | 92         |
| B. Rekomendasi .....                                | 93         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>94</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                         | <b>97</b>  |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>                    | <b>146</b> |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 <i>State Of The Art</i> .....  | 7  |
| Tabel 1. 2 Indikator Kinerja Sekolah .....  | 18 |
| Tabel 3. 4 Kriteria Pengukuran Akuisisi/Perolehan Pelanggan.....                              | 41 |
| Tabel 3. 5 Kriteria Pengukuran Retensi Pelanggan (Siswa).....                                 | 41 |
| Tabel 3. 6 Kriteria Pengukuran Retensi Pegawai.....   | 43 |
| Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....   | 47 |
| Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen .....  | 49 |
| Tabel 3. 3 Kisi-kisi Studi Dokumentasi .....  | 51 |
| Tabel 4. 1 Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMPIT Darul Maza Bekasi.....                 | 59 |
| Tabel 4. 2 Prasarana (ruang) SMPIT Darul Maza Bekasi Tahun 2024.....                          | 61 |
| Tabel 4. 3 Sarana Penunjang Pembelajaran Tahun 2024.....                                      | 62 |
| Tabel 4. 4 Data Siswa SMPIT Darul Maza Bekasi TA. 2024/2025 .....                             | 63 |
| Tabel 4. 5 Prestasi Non Akademik SMPIT Darul Maza Bekasi Tahun 2023/2024 .....                | 64 |
| Tabel 4. 6 Pendaftar Peserta Didik Baru dan Jumlah yang Diterima .....                        | 65 |
| Tabel 4. 7 Kriteria Retensi Pelanggan .....   | 67 |
| Tabel 4. 8 Data Pendaftar Siswa Baru dan Siswa Yang Diterima .....                            | 68 |
| Tabel 4. 9 Kriteria Akuisisi Pelanggan/ Perolehan Pelanggan .....                             | 69 |
| Tabel 4. 10 Indikator Fasilitas Sekolah.....  | 70 |
| Tabel 4. 11 Indikator Kualitas Pembelajaran .....   | 72 |
| Tabel 4. 12 Indikator Hubungan Sosial .....   | 73 |
| Tabel 4. 13 Indikator Kegiatan Ekstrakurikuler .....  | 74 |
| Tabel 4. 14 Indikator Kepuasan Umum.....  | 75 |
| Tabel 4. 15 Hasil Rapor Pendidikan SMPIT Darul Maza Bekasi Tahun 2024.....                    | 80 |
| Tabel 4. 16 Pegawai yang Mutasi SMPIT Darul Maza Bekasi .....                                 | 83 |
| Tabel 4. 17 Survei Kepuasan Guru terhadap Pelayanan Sekolah.....                              | 84 |
| Tabel 4. 18 Website Sekolah SMPIT Darul Maza Bekasi.....                                      | 86 |
| Tabel 4. 19 Kepuasan Tenaga Pendidik dan Kependidikan terhadap Sistem Informasi Sekolah ..... | 87 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Alur Pikir Sistem Manajemen <i>Balanced Scorecard</i> .....                  | 25 |
| Gambar 2. 2 <i>Measuring Strategic Financial Themes</i> .....                            | 31 |
| Gambar 2. 3 Perspektif Bisnis Internal.....  | 35 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Sekolah SMPIT Darul Maza Bekasi.....                     | 58 |
| Gambar 4. 2 Buku Agenda Siswa SMPIT Darul Maza Bekasi .....                              | 77 |
| Gambar 4. 3 Sertifikat dan Flyer “ <i>student of the month</i> ” .....                   | 78 |
| Gambar 4. 4 Aplikasi Penilaian Sekolah atau <i>e-raport</i> SMPIT Darul Maza Bekasi..... | 78 |
| Gambar 4. 5 Mesin Scan Absensi Siswa, Pegawai SMPIT Darul Maza Bekasi .....              | 79 |
| Gambar 4. 6 Website Sekolah SMPIT Darul Maza Bekasi.....                                 | 86 |
| Gambar 4. 7 Akun instagram SMPIT Darul Maza Bekasi .....                                 | 87 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Agenda Penelitian .....  | 97  |
| Lampiran 2. Data Responden .....   | 100 |
| Lampiran 3. Pedoman Penelitian.....  | 101 |
| Lampiran 4. Hasil <i>Grand Tour Observation</i> .....  | 109 |
| Lampiran 5. Hasil Wawancara.....   | 116 |
| Lampiran 6. Dokumentasi Sarana dan Prasarana .....   | 135 |
| Lampiran 7. Dokumentasi Prestasi Siswa dan Data Alumni .....   | 137 |
| Lampiran 8. Rapor Pendidikan SMPIT Darul Maza Bekasi .....   | 138 |
| Lampiran 9. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pendidikan SMPIT Darul Maza Bekasi .....                        | 139 |
| Lampiran 10. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik dan Kependidikan Terhadap Layanan Pendidikan SMPIT Darul Maza Bekasi..... | 141 |
| Lampiran 11. Surat Observasi Persiapan Tesis.....  | 143 |
| Lampiran 12. Surat Permohonan Izin Penelitian Tesis.....   | 144 |
| Lampiran 13. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian di SMPIT Darul Maza Bekasi .....  | 145 |