

**PENGARUH MUTU MANAJEMEN PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) I
PEKANBARU**

TESIS

Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Magister Pendidikan Islam (M.Pd.I) pada Program Studi Pendidikan
Agama Islam Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

**GHAFARDI, S.Ag
NIM. 21294105211**

**PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2014 M / 1435 H**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PROGRAM PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX.1004
Phone & Facs. (0761) 858832, Site : <http://uin-suska.ac.id> E-mail : ppa_uinsuskariau@gmail.com

PENGESAHAN

Nomor: Un.04/PPs/PP.00.9/1400/2014

Tesis berjudul: PENGARUH MUTU MANAJEMEN PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) I PEKANBARU, yang ditulis oleh Sar/L Ghafardi NIM. 21294105211 telah dimunaqasyahkan pada tanggal 11 Agustus 2014 dan telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasah dengan Yudisium Amat Baik, IPK. 3.54

TIM MUNAQASAH

Ketua
Prof. Dr. H. Ilyas Husti, MA

Sekretaris
Dr. Zamsiswaya, M.Ag

Penguji I
Dr. Hj. Hilmiati, M.Ag

Penguji II
Dr. Khairil Anwar, MA

.....
.....
.....
.....

Pekanbaru, 18 Agustus 2014

MENGETAHUI
Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, MA
NIP. 19611230 198903 1 002

ABSTRAK

GHAFARDI ; PENGARUH MUTU MANAJEMEN PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MADRASAH ALIYAH NEGERI I PEKANBARU
PPs. UIN Suska Riau, 2014

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ketidakpuasan sebagian orang tua siswa terhadap aspek pelayanan yang diberikan oleh pihak MAN I Pekanbaru. Terutama pada penggunaan bahasa yang ramah dan santun dalam melayani dan kecepatan dalam melayani apa yang diinginkan siswa/orang tua siswa. Sementara MAN I Pekanbaru telah melakukan peningkatan fasilitas pembelajaran seperti pemanfaatan teknologi yang serba instan, tersedianya laboratorium yang lengkap dengan segala peralatannya.

Oleh karena itu, penelitian ini ingin menjawab pertanyaan tentang bagaimanakah mutu manajemen pelayanan di MAN I Pekanbaru? Bagaimanakah tingkat kepuasan orang tua siswa di MAN I Pekanbaru? Dan apakah terdapat pengaruh yang signifikan manajemen pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa di MAN I Pekanbaru?

Untuk memperoleh data tersebut, penelitian ini menggunakan teknik angket, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan teknik analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Adapun perhitungannya menggunakan *Statistic Package for Social Science (SPSS) fo Windows Release 16*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ; *Pertama*, Manajemen pelayanan di MAN I Pekanbaru, menurut para orang tua berada pada level **baik**, ditunjukkan dengan skor : 77.69%. Kemudian jika dari distribusi frekuensi tersebut, maka nilai interval mutu manajemen pelayanan Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru berada pada kelompok yang **sedang**.

Kedua, Bahwa kepuasan orang tua di MAN I Pekanbaru menurut para orang tua siswa berada pada level **baik**, ditunjukkan dengan skor : 78.74%. Sedangkan distribusi frekuensi kepuasan Orang Tua siswa di Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru, berada pada kelompok yang **Tinggi**, yaitu 45%.

Ketiga, Terdapat pengaruh antara mutu manajemen pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua di Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru, dengan signifikan pada taraf 0.00. Selanjutnya tingkat pengaruh antara variabel independen (mutu manajemen pelayanan Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru) terhadap variabel dependen (Kepuasan Orang Tua), adalah sebesar 49.2%, sedangkan sisanya yaitu 50.8% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel mutu manajemen pelayanan.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah Penulis persembahkan hanya kepada Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya serta inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan menyusun tesis ini dengan Judul : *”Pengaruh Mutu Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) I Pekanbaru”*

Shalawat beriring salam, penulis haturkan kepada yang mulia Nabi Muhammad SAW, dengan ketulusan dan keluhuran akhlaknya, beliau telah membimbing dan mendidik umatnya untuk sampai kepada jalan kebenaran.

Meskipun demikian, tulisan ini dapat terwujud karena adanya dorongan, motivasi, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau, Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, MA, beserta staf di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau, Bapak Prof. Dr. H. Mahdini, MA, beserta dosen dan staf yang telah melayani keperluan mahasiswa selama mengikuti proses perkuliahan dan bimbingan di Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.

3. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Zamsiswaya, M.Ag, sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberi bimbingan kepada penulis.
4. Seluruh dosen dan Guru Besar di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.
5. Seluruh staf dan karyawan di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.
6. Seluruh Civitas Akademika di lingkungan UIN, khususnya teman-teman se angkatan, yang banyak memberi semangat ke pada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Selanjutnya secara khusus penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada ayah tercinta dan ibunda, yang telah membesarkan, mengasuh, dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang. Istri penulis dan anak-anak, terimakasih atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua. Amin.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis menghaturkan do'a, agar seluruh rahmat dan kasih sayangnya mengalir kepada mereka sebagaimana ketulusan dan keihlasan mereka dalam membantu proses penyelesaian penulisan ini.

Penulis menyadari akan kelemahan dan kekurangan tesis ini, masukan yang berupa saran, penulis terima, demi kebaikan, namun penulis berharap, semoga tesis ini berguna serta bermanfaat bagi penulis dan berbagai pihak, terutama sekali bagi

kita semua yang ingin lebih maju dalam melakukan proses pembelajaran. Terima kasih.

Pekanbaru, 20 Juli 2014
Penulis

Ghafari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
NOTA DINAS	
PENGESAHAN PEMBIMBING DAN KETUA PRODI	
PENGESAHAN PENGUJI	
SURAT PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
PEDOMAN TRANSLETERASI	xi
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	6
C. Permasalahan	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
BAB II KERANGKA TEORETIS	
A. Landasan Teori	11
1. Konsep tentang Mutu Manajemen Pelayanan	11
2. Konsep tentang Kepuasan.....	29
3. Hubungan antara Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang tua Siswa	54
B. Penelitian yang Relevan	42
C. Konsep Operasional	41
D. Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN.	
A. Jenis Penelitian	48
B. Subyek dan Obyek Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian	49
D. Teknik Pengumpulan Data	50
E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	52
F. Teknik Analisa Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.	
A. Temuan Umum Penelitian	59
B. Temuan Khusus Penelitian	67

C. Analisa Data Penelitian	121
D. Uji Hipotesis	124
E. Diskusi / Pembahasan	127
F. Keterbatasan Penelitian	130
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	133
B. Saran-Saran.....	134
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	