

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA
TERHADAP IMPLEMENTASI PROGRAM WAJIB MONDOK
DAN TAHFIZUL QUR'AN DI MADRASAH TSANAWIYAH
AR RAUDLAH AJIBARANG BANYUMAS**



IAIN PURWOKERTO

TESIS

Disusun dan diajukan kepada Pascasarjana Institut Agama Islam
Negeri Purwokerto untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Pendidikan

NINA ASRIE

NIM. 191765020

IAIN PURWOKERTO

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

PASCASARJANA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PURWOKERTO

2021

**PARENTS SATISFACTION LEVEL
ON IMPLEMENTATION OF THE MANDATORY MOMENTARY
PROGRAM AND TAHFIZ AL-QUR'AN AT MADRASAH TSANAWIYAH
AR RAUDLAH AJIBARANG BANYUMAS**

**Nina Asrie
191765020**

ABSTRACT

Currently, school services have been standardized by the government through the Regulation of the Minister of National Education of the Republic of Indonesia Number 23 of 2013 concerning minimum service standards in district/city schools. This means that schools must provide the best possible service to their customers, including students, so that the assessment given by students can be good too.

This research is a type of quantitative research using an explanatory method, which is a study that explains or describes something, which aims to test hypotheses regarding the causal relationship between the variables studied. The data collection in the explanatory method was carried out with a survey approach. In the survey method, information is collected from respondents using a questionnaire. This study uses descriptive and statistical analysis methods with the help of the SPSS analysis program Version 26.0 for Windows. In the statistical method, validity test, reliability test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, normality test, multiple linear regression analysis, t test, F test and coefficient of determination were carried out.

From the results of the study, it was concluded that the implementation of compulsory boarding and Tahfidz Al-Qur'an policies had a positive and significant effect on the satisfaction of guardians of students at MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas (t -count probability value $(0.000) < \text{Level of Significant } (0.05)$) and service quality has a positive and significant effect on parental satisfaction at MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas (t -count probability value $(0.000) < \text{Level of Significant } (0.05)$) and both simultaneously have a positive and significant effect on parental satisfaction at MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas (t -count probability value $(0.000) < \text{Level of Significant } (0.05)$).

Keywords: Service Quality, customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia)	iv
ABSTRACT (Bahasa Inggris)	v
TRANSLITERASI ARAB	vi
HALAMAN MOTTO	x
HALAMAN PERESEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Definisi Operasional	8
D. Rumusan Permasalahan	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kepuasan Pelanggan	13
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
4. Metode Kepuasan Pelanggan	19
B. Kebijakan Program	21
1. Pengertian Kebijakan Program	21
2. Teori Implementasi Kebijakan	28

3. Tahapan- Tahapan Implementasi Kebijakan Program	33
4. Indikator Implementasi Kebijakan Program	34
C. Kualitas Layanan Pendidikan	35
1. Pengertian Layanan	35
2. Asas-Asas Layanan Jasa Pendidikan	36
3. Indikator Layanan Kualitas Pendidikan	37
D. Program Wajib Mondok dan Tahfizul Qur'an	38
E. Penelitian yang Relevan	43
F. Kerangka Berfikir	46
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Tempat dan Waktu Penelitian	51
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	51
C. Data dan Sumber Data	53
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	55
E. Instrumen Penelitian	58
F. Teknik Pengumpulan Data	60
G. Teknik Analisis Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Analisis Data	69
B. Deskripsi Data penelitian	72
C. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	74
D. Uji Asumsi Klasik	80
E. Uji Hipotesis	83
F. Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	90
A. Simpulan	90
B. Implikasi	91
C. Saaran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

LAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-Kisi Intrument Kepuasan Wali Murid	59
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Intrument Implementasi Kebijakan	59
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Intrument Kualitas Pelayanan	60
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Interval Koefisien Tingkat Hubungan.....	68
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Implementasi Kebijakan	69
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Kualitas Pelayanan .	70
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Kepuasan Wali Murid	71
Tabel 4.4	Hasil Uji Realiabilitas	71
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.6	Umur Responden	73
Tabel 4.7	Tingkat Pendidikan Responden	73
Tabel 4.8	Interval Skala	74
Tabel 4.9	Penilaian Responden Terhadap Implementasi Kebijakan	74
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Wali Murid	78
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test	81
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF.....	82
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Rank Spearman	82
Tabel 4.15	Regresi Linier Berganda	83
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.17	Ringkasan Hipotesis	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	49
Gambar 5.5 Gambar 3.1 Diagram Konstelasi Penelitian	55



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Quesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 Frequencies
- Lampiran 4 SK Pembimbing Tesis
- Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup



IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kita maklumi, bahwa manusia adalah makhluk sosial (*al-insanu madaniyyun bi at- thab'i*) atau *zoon politicon*, oleh karenanya, setiap manusia akan saling memerlukan dalam memenuhi kebutuhannya. Antara sesama manusia juga dituntut untuk saling bekerja sama, saling menghargai dan menghormati untuk mempertahankan hidupnya di muka bumi ini. Adanya alasan social (*social reason*) di atas menjadi salah satu pendorong bagi manusia untuk membentuk suatu perkumpulan yang bisa disebut “organisasi”.¹ Organisasi ini amat dibutuhkan untuk mewujudkan setiap cita-cita yang disepakati oleh anggota organisasi secara bersama. Oleh karena itu, organisasi tumbuh dan berkembang begitu pesat di tengah-tengah masyarakat. Organisasi dibentuk dalam berbagai aspek kehidupan seperti, pemerintahan, perusahaan, politik, hukum, ekonomi termasuk bidang pendidikan.

Pendidikan sebagai sebuah organisasi memiliki kekhasan tersendiri jika dibanding lainnya, misalnya perusahaan, atau pemerintahan. Kekhususan pendidikan sebagai sebuah organisasi, bahan masukannya adalah berupa orang/ manusia (siswa atau murid). Ketika siswa ini telah menjalani sejumlah proses (yang kita kenal dengan nama proses pembelajaran), maka secara fisik *output* yang dihasilkan tetap sama yaitu berupa manusia pula (tidak akan berubah menjadi benda/ makhluk yang lain). Sementara bidang garap pendidikan/ sekolah sebagai sebuah organisasi adalah kurikulum, siswa, pegawai, guru, keuangan, sarana dan prasarana, humas atau informasi. Jika ending dari semua proses dalam sebuah perusahaan adalah produk barang jadi (siap pakai), maka pendidikan endingnya adalah alumni pendidikan/lulusan.²

¹ Muh. Hizbul Muflihin, *Administrasi Pendidikan Tinjauan Teori Untuk Praktek Manajerial Bagi Guru dan Pimpinan Sekolah*, (Yogyakarta :Pilar Media, 2013), 18.

² Muh. Hizbul Muflihin, *Administrasi Pendidikan Tinjauan Teori Untuk Praktek Manajerial Bagi Guru dan Pimpinan Sekolah*, -----, 21.

Dalam dunia pendidikan mengukur tingkat kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan oleh sekolah. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan.³

Sebagai salah satu lembaga dengan tujuan sebagai agen perubahan, lembaga pendidikan selalu dihadapkan dengan permasalahan ketidakpastian karena adanya perkembangan zaman dan teknologi. Ketidakpastian ini yang menjadikan mekanisme kerja di lembaga pendidikan secara teknologis tidak dapat dipastikan karena kondisi input dan lingkungan yang tidak pernah sama. Stakeholder tidak hanya membeli fisik dari produk sekolah, tetapi juga mempertimbangkan manfaat dan nilai dari produk sekolah. Oleh sebab itu pengelola lembaga pendidikan harus benar-benar merencanakan dengan baik nilai-nilai apa yang akan diberikan dan manfaat apa saja yang akan didapatkan oleh *stakeholder*.⁴

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat publik dan membentuk citra lembaga pendidikan, baik melalui daya tarik fisik lembaga seperti letak lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, bangunan yang nyaman, kualitas layanan, fasilitas berstandar, serta harga terjangkau atau daya tarik yang bersifat akademis seperti reputasi, prospek, keragaman pilihan studi, standar kelulusan dan kegiatan-kegiatan penunjang lainnya.⁵

Maka dari itu sekolah yang baik adalah sekolah yang berkualitas. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

³ Bukhori Alma Dan Ratih Hurriyanti, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 55.

⁴ Bukhori Alma Dan Ratih Hurriyanti, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*, -----, 56.

⁵ Ronita Uli Sari Sianipar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal SKA Pekanbaru*, Vol. 5 No.1, (Pekanbaru: Universitas Riau, 2018), 6.

Dalam layanan sekolah saat ini telah distandarisasi oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2013 tentang standar layanan minimal di sekolah kabupaten/kota. Artinya sekolah harus memberikan layanan sebaik mungkin kepada pelanggannya termasuk peserta didik agar penilaian yang diberikan oleh peserta didik dapat baik pula.⁶ Dengan hal ini, maka sekolah perlu melakukan perbaikan dalam pengelolaan layanan sebagai upaya untuk meningkatkan rasa nyaman di sekolah serta peningkatan kesadaran dalam pendidikan.

Masyarakat sebagai pelanggan sekolah (orang tua siswa) perlu diyakini bahwa sekolah yang akan dipilih adalah sekolah yang memberikan layanan yang relevan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan zaman. Namun saat ini banyak lembaga pendidikan saling berlomba untuk memperoleh siswa dengan menunjukkan eksistensi sekolah lewat label internasional, akreditasi, prestasi yang diraih, tingkat kelulusan yang tinggi, fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung, program unggulan, dan layanan pendidikan lainnya yang membedakannya dari sekolah lainnya. Akan tetapi disisi lain siswa dan orang tua memiliki kebebasan untuk memilih sekolah yang menurut penilaian mereka memiliki kualitas yang baik.⁷

Salah satu faktor kunci keberhasilan lembaga pendidikan yang memiliki kualitas baik adalah dengan meningkatkan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan para siswa, memberikan informasi yang lengkap kepada pelanggan, baik siswa siswi maupun wali muridnya. Salah satu keinginan lembaga pendidikan dalam menyelesaikan masalah yang ada di Lembaga pendidikan sekaligus memuaskan pelanggan adalah bagian dari komitmen. Kepedulian terhadap konsumen merupakan hal yang penting. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pertumbuhan ekonomi pasar di perusahaan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

⁶ Permendikbud No. 23 Tahun 2013, Standar Layanan Minimal Pendidikan Dasar, 5.

⁷ Abdurrahman Nana Herdiyana, *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 2.

Maka dari itu suatu lembaga sekolah harus memiliki visi dan misi, serta strategi manajemen pendidikan secara utuh dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan. Strategi ini merupakan usaha sistematis dan terkoordinasi untuk secara terus-menerus memperbaiki kualitas layanan, sehingga fokusnya diarahkan kepada pelanggan, dalam hal ini yang dimaksud adalah peserta didik, orang tua peserta didik, pemakai lulusan, guru, karyawan, pemerintah, dan masyarakat. Sedikitnya terdapat lima sifat layanan yang harus diwujudkan oleh lembaga pendidikan agar pelanggan puas, yakni layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan (*reliability*), mampu menjamin kualitas pembelajaran (*assurance*), iklim sekolah yang kondusif (*tangible*), memberikan perhatian penuh kepada peserta didik (*emphaty*), serta cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik (*responsiveness*).⁸

Begitu pentingnya sebuah layanan bagi kepuasan pelanggan dalam sebuah lembaga pendidikan pendidikan sudah menjadi kebutuhan utama, melihat bahwa sekarang ini lembaga pendidikan sebagai lembaga yang mencetak sumber daya manusia generasi-generasi muda yang baik, karena pendidikan adalah usaha manusia untuk menyiapkan dirinya untuk suatu kehidupan yang bermakna⁹. Segala hal yang berkaitan dengan pendidikan menjadikan lebih dari sekedar kegiatan belajar mengajar. Ada banyak program pendidikan yang merupakan usaha sadar yang bertujuan untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan baik yang dilaksanakan secara formal disekolah maupun non-formal diluar sekolah¹⁰. Pendidikan merupakan proses yang terencana, berusaha untuk menjadikan suasana lingkungan belajar dan pembelajaran agar peserta didik dengan baik dan aktif mengembangkan segala potensi dari siswa agar memiliki pengendalian diri, kekuatan spiritual keagamaan yang baik,

⁸ E. Mulyasa, *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 8.

⁹ Ahmad Tafsir, *Metodik Khusus Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 6.

¹⁰ Syaiful Sagala, *Konsep Dan Makna Pembelajaran*, (Bandung: ALFABETA, CV, 2011), 2.

kepribadian, keterampilan serta kecerdasan yang akan diperlukan siswa di masa mendatang baik di masyarakat dan lembaga bahkan negara.¹¹

Program Wajib Mondok dan Tahfizul Qur'an dibuat sebagai jawaban dari masyarakat bahwa lulusan siswa-siswi Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang harus mampu menguasai materi agama dengan baik terutama Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan mampu menghafal surat-surat Al-Qur'an tanpa mengecualikan materi keagamaan lainnya. Karenanya program ini menjadi sangat penting bagi siswa-siswi madrasah yang berbasis Islam sehingga lulusannya dapat menjadi teladan bagi masyarakat terutama dalam kemampuan bidang agama. Dalam prosesnya, program ini juga harus dikawal agar benar-benar mampu menghasilkan output yang berkemampuan sehingga program ini tidak sekedar asal jalan tapi benar-benar dikelola dengan baik.

Kebijakan wajib mondok dan Tahfizul Qur'an dalam lembaga pendidikan agama khususnya Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang mulai menjadi prioritas utama, melihat perbedaan dari efek yang di timbulkan bagi anak-anak yang mondok dan yang tidak mondok. Dengan adanya kebijakan wajib mondok ini, serta adanya program Tahfiz Al-Qur'an, diharapkan siswa-siswi menjadi lebih fokus dalam pembelajaran keagamaan dan hal-hal positif lainnya. Di pondok kegiatan lebih terarah karena jelas tidak diperbolehkannya membawa ponsel atau benda-benda elektronik lainnya sehingga dapat selalu mengikuti dan focus terhadap kegiatan yang terjadwal dari pagi hingga malam. Pengasuh pondok yang merupakan seorang kyai (ahli agama) juga sangat mempengaruhi kepercayaan para wali murid, karena hal tersebut loyalitas orang tua lebih dari sekedar kewajiban memondokkan anaknya, tetapi juga percaya akan berkah yang didapat dari para pengasuh pondok tersebut.

Proses pendidikan banyak sekali membutuhkan hal-hal yang mendukungnya, seperti lingkungan, hubungan orang tua, masyarakat dan psikologis dari anaknya serta guru yang harus memiliki kepribadian dan budi pekerti yang mulia yang dapat mendorong para siswa untuk mengamalkan

¹¹ Syaiful Sagala, *Konsep Dan Makna Pembelajaran*, -----, 3.

ilmu yang diajarkan para guru dapat dijadikan sebagai panutan¹². Dengan adanya keberadaan pendidikan tersebut maka segala sesuatunya berkesinambungan menjadikan proses pendidikan berjalan dengan baik atau tidaknya. Adanya sebuah lembaga pendidikan, secara langsung akan bertujuan untuk melakukan pelayanan yang terbaik dalam pembelajaran kepada siswa dan wali murid itu sendiri. Di dalam pendidikan, siswa dan wali murid beserta masyarakat sekitarnya dapat dikatakan sebagai konsumen atau pelanggan dimana sebagai lembaga pendidikan harus dengan maksimal untuk dapat menarik minat masyarakat agar mau menitipkan anak, saudara maupun teman untuk sekolah di lembaga pendidikan tersebut.

Dari hal tersebut ada banyak sekali hal-hal yang harus diperhatikan. Lembaga pendidikan harus memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam pembelajaran, baik produk dan jasa serta harus memiliki perkembangan dari masa ke masa dengan inovasi-inovasi yang menarik dan memuaskan siswa ataupun masyarakat dimana mereka adalah pelanggan dari lembaga pendidikan tersebut. Guru adalah yang pertama memiliki keterlibat dalam memajukan inovasi pendidikan hal tersebut dikarenakan guru berperan sangat luas dalam pendidikan, guru merupakan orang tua, teman, dokter, juga sebagai seorang motivator dan lain sebagainya¹³. Sebagai konsumen, siswa berhak mendapatkan mutu pendidikan yang terbaik dengan tujuan loyalitas pelanggan yang di capai.

Lembaga pendidikan yang dipilihnya harus semaksimal mungkin berberikannya sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggannya. Dalam hal tersebut tentulah harus memiliki program serta rencana jangka panjang yang matang. Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan menjadi tujuan bagi perencanaan pasar stratejik¹⁴, dari hal tersebut juga, dijadikan dasar awal untuk memulai pengembangan keunggulan yang kompetitif dan

¹² Abuddin Nata, *Manajemen Pendidikan, Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*. (Jakarta: Prenada Media Group, 2003), 139–140.

¹³ Syaiful Sagala, *Konsep Dan Makna Pembelajaran*, -----, 4.

¹⁴ Kotler, P. (1997), *Marketing Management-Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc, 37.

berkelanjutan, yaitu keunggulan yang dapat direalisasi melalui upaya-upaya pemasaran¹⁵. Dalam lingkungan dengan persaingan global semakin ketat karena masuknya produk-produk sekolah atau pendidikan inovatif ke masyarakat atau dapat di sebut juga pasaran di satu sisi, dan kondisi masyarakat yang jenuh atau tidak puas dengan tehnik mengajar tertentu di sisi lainnya, oleh sebab itu kepala sekolah atau madrasah yang berperan sebagai manajerial harus memiliki program yang baik dan perencanaan strategik yang baik, demi terpeliharanya loyalitas yang terdapat pada wali murid maupun masyarakat.

Pada sebuah organisasi pendidikan ataupun lembaga pendidikan, pendidikan merupakan ujung tombak dalam menjadikan generasi berikutnya merupakan penerus bangsa yang maksimal. Ilmu pengetahuan (*Transfer of knowledge*) bukan menjadi batasan yang berperan dalam membentuk sifat dan kemampuan tetapi juga memiliki peranan penting dalam mengembangkan kemampuan serta peradaban sebuah bangsa yang bermartabat mempunyai sebuah tujuan untuk dalam mencerdaskan baik dikehidupan bangsa, juga berkembangnya siswa agar kelak menjadi manusia yang memiliki iman yang bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehat, berakhlak mulia, berilmu, dan menjadi warga negara yang selalu kreatif, cakap, mandiri, demokratis serta bertanggung jawab.

Berdasarkan hal tersebut diutamakan agar peserta didik menjadi seseorang yang berpegang teguh terhadap nilai-nilai keagamaan, moral dan kebudayaan nasional Indonesia serta tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman. Hal tersebut merupakan keseluruhan dari komponen-komponen pendidikan yang akan saling terikat dalam mencapai suatu tujuan pendidikan.

Ada beberapa MTs yang memiliki kebijakan wajib mondok ada juga yang tidak namun di Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang memiliki kebijakan lain yaitu tahfizul Qur'an. Selain itu di Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang ini, merupakan satu-satunya MTs yang memiliki metode

¹⁵ Dick, A. S. and K. Basu (1994), "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 22, No. 2 (Spring), 99-113.

pembelajaran tahfiz yakni “*Taghoni bil Qur'an*”. Dimana metode tersebut diciptakan oleh Pemilik pondok pesantren itu sendiri yang merupakan Kepala Madrasah Tsanawiyah Ar-Roudlah guna menjadi daya tarik untuk masyarakat sekitar.¹⁶

Dari berbagai uraian di atas dapat dijelaskan bahwa Madrasah Tsanawiyah Ar-Roudlah Tahfiz Al-Qur'an Ar Roudlah Ajibarang Banyumas merupakan madrasah yang mempunyai keunikan dan menarik untuk diteliti sehingga peneliti melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Program Wajib Mondok dan Tahfizul Qur'an di Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang Banyumas.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulisan mengidentifikasi faktor berpengaruh terhadap munculnya masalah pokok, tentang bagaimana kebijakan tersebut kepuasan wali murid yang belum maksimal, meliputi kepuasan wali murid terhadap kebijakan dan layanan kualitas sekolah.

Oleh sebab itu dari pembahasan di atas, agar memberikan kejelasan terhadap masalah yang dibahas maka pokok masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya pada implementasi kebijakan wajib mondok dan tahfizul qur'an terhadap kepuasan wali murid di Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang Banyumas.

C. Definisi Operasional

Sebuah lembaga pendidikan tentunya akan selalu bersamaan kebijakan-kebijakan yang di evaluasi secara berkala, agar memiliki program yang baik dan melahirkan kegiatan pembelajaran yang bermutu. Kebijakan memang terkadang selalu berubah, namun perlu di perhatikan lebih dalam, bahwa hal tersebut dilakukan dengan adanya harapan menjadi lebih baik. Perubahan bisa juga bermakna melakukan hal-hal dengan cara baru,

¹⁶ Observasi di Madrasah Tsanawiyah Tahfiz Al-Qur'an Ar Roudlah Ajibarang Banyumas,

mengikuti jalur baru, mengadopsi teknologi baru, melakukan prosedur baru, termasuk menyusun program baru dan strategi alternatif.¹⁷

Mutu pendidikan akan tercapai apabila masukan pembelajaran, proses pembelajaran, profesionalisme guru, sarana dan prasarana serta biaya tersedia dan terlaksana dengan baik. Tetapi tetap saja yang paling banyak berperan adalah guru yang berkualitas dan bermutu.¹⁸ Dalam setiap kebijakan yang di ambil. Seorang guru dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap pendidikan di lingkungan sekolah terutama dalam hal belajar.

Guru memegang peranan sentral dalam proses belajar mengajar, oleh karena itu mutu Pendidikan di suatu lembaga Pendidikan sangat ditentukan oleh kemampuan yang dimiliki oleh seorang guru dalam menjalankan tugas-tugasnya.¹⁹ Seperti halnya dengan MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas. Dengan adanya keputusan tentang implemntasi kebijakan wajib mondok dan tahfizul Qur'an, baik kepala madrasah dan guru-guru lebih menutamakan siswa-siswinya lulus tidak hanya dengan terpenuhinya pemahaman pendidikan secara umum, namun juga dapat menghafal Al-qur'an. Dan dengan harapan besar dapat di terapkan di kehidupan sehari-hari untuk kesuksesan dunia maupun akhirat.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Apakah implementasi kebijakan Wajib Mondok dan Tahfizdul Qur'an di MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas berpengaruh terhadap kepuasan wali murid?

¹⁷ Novan Ardy Wiyani, 2016. "Kompetisi dan Strategi Pengembangan Lembaga PAUD Islam Berdaya Saing di TK Islam Al-irsyad Banyumas". *Jurnal Manajemen Pndidikan Islam* , Vol.1 No.1, 13.

¹⁸ Habib Munazar, "Impelementasi Kompetensi Manejerial Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru," *Indonesian Journal of Education* Volume 2 Number 1 (June 2018), 1.

¹⁹ Aqib, Zainal, *Profesionalisme Guru Dalam Pembelajaran* (Surabaya: Insan Cendikia, 2002), 22.

2. Apakah layanan dalam program Wajib Mondok dan Tahfizdul Qur'an di MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas berpengaruh terhadap kepuasan wali murid?
3. Apakah implementasi kebijakan dan layanan program Wajib Mondok dan Tahfizdul Qur'an di MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan seberapa besar apakah implementasi kebijakan Wajib Mondok dan Tahfizdul Qur'an di MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas berpengaruh terhadap kepuasan wali murid.
2. Untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kualitas layanan Wajib Mondok dan Tahfizdul Qur'an pada MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas.
3. Untuk mendeskripsikan apakah implementasi kebijakan dan layanan Wajib Mondok dan Tahfizdul Qur'an secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis di MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas diharapkan dapat memberikan manfaat baik akademik maupun secara teoritis terutama kepada MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas dan madrasah-madrasah lainnya di Banyumas. Dalam rangka kualitas pelayanan yang dilakukan MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis di bidang keilmuan dan secara praktis untuk MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dari segi akademik diharapkan menjadi masukan bagi pengembangan ilmu administrasi madrasah maupun yayasan, terutama yang berkaitan dengan pengembangan konsep implementasi kebijakan,

diharapkan pula dapat memberikan masukan bagi pengembangan konsep kualitas pelayanan madrasah yang berkualitas kepada masyarakat baik.

2. Manfaat praktis

Adapun secara praktis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan serta kebijakan-kebijakan yang akan dibuat selanjutnya yang berkaitan di bidang pelayanan publik.
- b. Bagi wali murid, untuk menambah wawasan dan mengetahui lebih dalam betapa pentingnya pengembangan program wajib mondok dan tahfizul Qur'an terhadap lembaga pendidikan islam yang lebih baik lagi bagi perkembangan anak-anak
- c. Serta untuk peneliti lain mendatang sebagai bahan sebuah rujukan untuk melakukan penelitian, baik penelitian yang sama maupun penelitian yang memiliki lingkup yang lebih luas pada umumnya.

G. Sistematika Penulisan

Agar tesis ini dapat lebih mudah dipahami, maka tesis ini disusun secara sistematis dari awal hingga akhir. Secara keseluruhan tesis ini terdiri dari tiga bagian yaitu awal, isi dan akhir.

Pada bagian awal, tesis ini memuat halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman pernyataan dan daftar isi. Sedangkan pada bagian utama tesis ini terdiri dari:

Bab pertama ini memuat pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua adalah kajian teoretik tentang manajemen pelatihan *entrepreneurship* yang meliputi: pengertian implementasi kebijakan pendidikan, teori implementasi kebijakan, tahap-tahap implementasi kebijakan, indikator impelentasi kebijakan, pengertian kepuasan pelanggan,

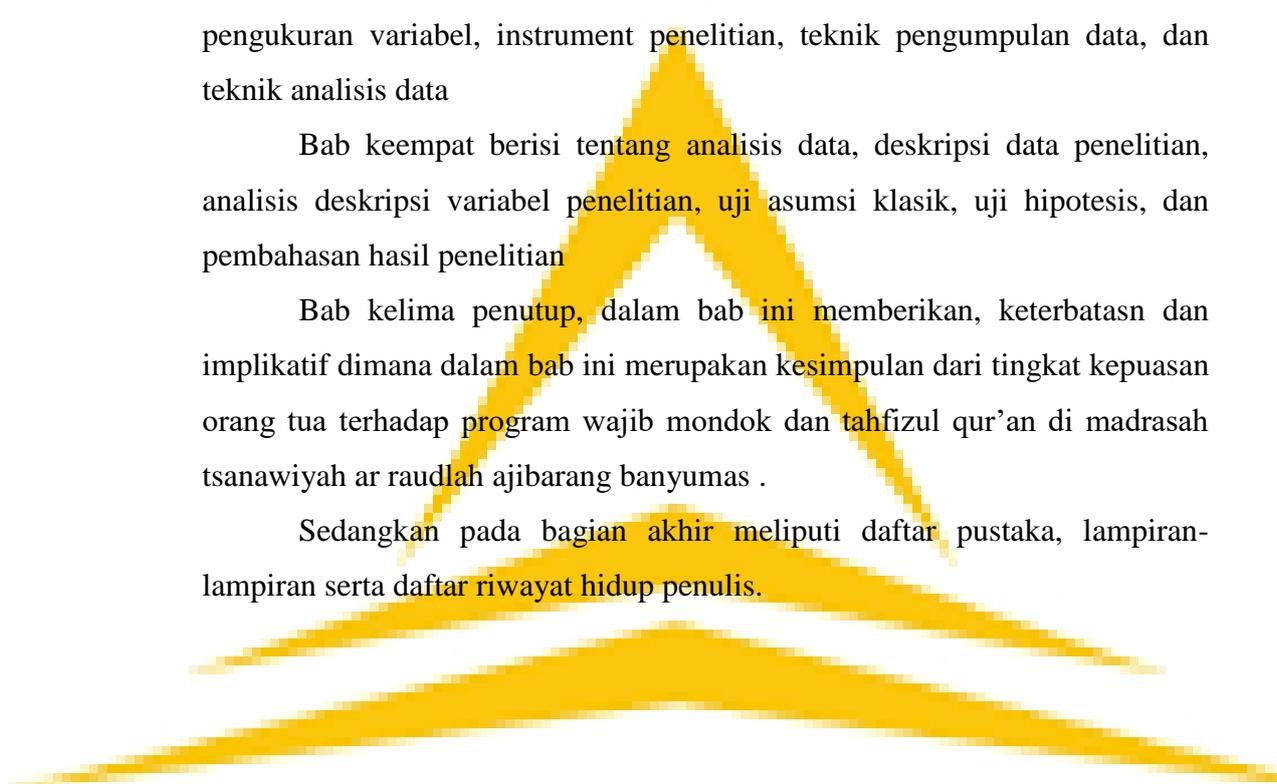
faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, indikator kepuasan pelanggan, metode kepuasan pelanggan program tahfidzul qur'an, hasil penelitian yang relevan dan kerangka berfikir. Dalam hal ini, kepuasan orangtua diukur dari prosedur tidak sulit, persyaratan *simple dan* pelayanan yang sesuai harapan.

Bab ketiga adalah metode penelitian meliputi: tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, data dan sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data

Bab keempat berisi tentang analisis data, deskripsi data penelitian, analisis deskripsi variabel penelitian, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian

Bab kelima penutup, dalam bab ini memberikan, keterbatasan dan implikatif dimana dalam bab ini merupakan kesimpulan dari tingkat kepuasan orang tua terhadap program wajib mondok dan tahfizul qur'an di madrasah tsanawiyah ar raudlah ajibarang banyumas .

Sedangkan pada bagian akhir meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup penulis.



LAIN PURWOKERTO

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas (nilai **probabilitas t_{hitung}** (0,000) < Level of Significant (0,05). Hal ini dapat diartikan, jika implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* meningkat, maka kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas akan mengalami peningkatan.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas (nilai **probabilitas t_{hitung}** (0,000) < Level of Significant (0,05). Hal ini dapat diartikan, jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas akan mengalami peningkatan.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas (nilai **probabilitas t_{hitung}** (0,000) < Level of Significant (0,05). Hal ini dapat diartikan, jika implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* dan Kualitas Pelayanan meningkat secara simultan, maka kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas mengalami peningkatan dengan kata lain masyarakat akan puas dengan implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* dan Kualitas Pelayanan pada *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas.

B. Implikasi

1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi praktis diantaranya adalah sebagai berikut

- a. Implementasi kebijakan program wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* memiliki peran penting sebagai prediktor kepuasan wali murid dengan indikator identifikasi dari tujuan, taktik atau strategi, penyediaan berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wali murid di MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas.
- b. Kualitas pelayanan dalam program wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* memiliki peran penting sebagai prediktor kepuasan wali murid dengan indikator identifikasi dari tujuan, taktik atau strategi, penyediaan berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wali murid di MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas

2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada bab-bab terdahulu maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini yaitu tentang Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Program Wajib Mondok dan Tahfizul Qur'an di Madrasah Tsanawiyah Ar Raudlah Ajibarang Banyumas, sehingga penelitian ini menjadi referensi atau rujukan untuk melakukan penelitian dimasa mendatang oleh peneliti lain.

- b. Peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan program-program sekolah yang.
- c. Bagi Madrasah Tsanawiyah Ar Raudlah Ajibarang Banyumas sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan program sekolah dalam memuaskan wali murid sebagai salah satu cara untuk menarik para orang tua agar di sekolahkan di Madrasah Tsanawiyah Ar Raudlah Ajibarang Banyumas.

C. Saran

Berkaitan dengan Pengaruh implementasi kebijakan wajib mondok dan tahfiz quran terhadap kepuasan wali murid di Madrasah Tsanawiyah Ar Raudlah Ajibarang Banyumas, maka dapat diberikan saran:

1. Pihak sekolah meningkatkan layanan terutama terkait dengan sarana prasarana yang memadai seperti ruang kelas yang baik, tempat bermain, dan layanan pendidikan sesuai dengan apa yang pernah dijanjikan serta layanan yang berkualitas yang mampu menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan kepada orang tua peserta didik.
2. Penelitian ini baru membahas terkait salah satu faktor kepuasan yakni terkait kualitas layanan dan implementasi kebijakan, untuk itu bagi peneliti lain diharapkan melakukan penelitian lebih lanjut guna mengungkap faktor-faktor lain yang mempengaruhi dan menyebabkan kepuasan orang tua siswa *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* baik secara kuantitatif dan kualitatif.
3. Pada penelitian selanjutnya, dapat mengubah model penelitian dengan menambah *variable intervening* atau *moderating* seperti perilaku siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin Dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012.
- Agustino, Leo, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Ahsin W. Alhafidz, *Bimbingan Praktis Menghafal Al-Qur'an*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Akhmadi, *Permasalahan Lanjut Usia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Alma, Bukhori dan Ratih Hurriyanti, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Alrasid, Harun, *Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Alsa, A., *Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Awabuddin, Abdurrab N, *Tekhnik Menghafal Al-Qur'an*, Bandung: Sinar Baru, 2001.
- Budiardjo, Miriam, *Dasar-Dasar Ilmu Politik* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Dick, A. S. and K. Basu (1994), "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 22, No. 2 (Spring), 99-113.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prgram IBM SPSS 25*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Hasbullah, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*, Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada, 2015.
- Herdiyana, Abdurrahman Nana, *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015).
- Hermawan, Sigit and Amirullah, "Metode Penelitian Bisnis, Bandung," CV Alfa Beta, 2016.

Hidayat, Wahid Nur, *Kepuasan Orang Tua Siswa atas Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas*, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018.

Imron, Ali, *Pembinaan Guru Di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Jaya, 2005.

Islamy, M. Irfan, *Kebijakan Publik*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012.

Kasmad, Rulinawati, *Studi Implementasi Kebijakan Publik*, Jakarta: Kedai Aksara, 2015.

Kotler, P. (1997), *Marketing Management-Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.

Maksudin, *Pendidikan Islam Alternatif: Membangun Karakter Melalui Sistem Boarding School*, Yogyakarta: UNY Press, 2010.

Muflihah, Muh. Hizbul, *Administrasi Pendidikan Tinjauan Teori Untuk Praktek Manajerial Bagi Guru dan Pimpinan Sekolah*, Yogyakarta :Pilar Media, 2013

Mulyadi, Deddy, *Study Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Mulyasa, E., *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011.

Narimawati, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi* Bandung: Agung Media, 2008.

Nata, Abuddin, *Manajemen Pendidikan, Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group, 2003.

Nurcholis, Hanif, dkk, *Administrasi Pemerintahan Daerah, Cetakan Keempat*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.

Nurgiyantoro, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004.

Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Ramayulis, *Metode Bacaannya, Lalu Dihafalkan. Pendidikan Al-Qur'an*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: CV Alfabeta, 2010.
- Rofiq, *Tantangan dan Peluang Komunikasi Islam Era Globalisasi*, Jakarta, Islamika 2003.
- Sagala, Syaiful, *Konsep Dan Makna Pembelajaran*, (Bandung: ALFABETA, CV, 2011.
- Satibi, Iwan, *Manajemen Publik Dalam Perspektif, Teoritik, Dan Empirik* Bandung: Unpas Press, 2010.
- Sekaran & Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian*, Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- Sianipar, Ronita Uli Sari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal SKA Pekanbaru*, Vol. 5 No.1, (Pekanbaru: Universitas Riau, 2018.
- Siregar, “*Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan*,” Universitas Prof. Dr. Moestopo, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2014.
- Suparno, *Impelementasi Kebijakan Publik dalam Praktek*, Sidoarjo: Dwiputra Pustaka Jaya, 2012.
- Tafsir, Ahmad, *Metodik Khusus Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Tahir, Arifin, *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah* Bandung: Alfabeta, 2014.
- Taufiqurokhman, *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan*, Jakarta: Universitas Moestopo Beragama Pers, 2014.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Umar, Husain, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Waluyo, *Manajemen Publik (Konsep Aplikasi Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Bandung: Mandarmaju, 2007.

- Widhiarso, *Mengaplikasikan Uji-T Statistik Membandingkan Gain Score Antar Kelompok Dalam Eksperimen*, Yogyakarta: FP UGM, 2011.
- Winarsih, Sri, “*Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*”. *Jurnal Cendikia*, Vol.15 No.1, 88. 2017.
- Windriati, Frisca, *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang*, Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2018.
- Wiyani, Novan Ardy, “*Kompetisi dan Strategi Pengembangan Lembaga PAUD Islam Berdaya Saing di TK Islam Al-irsyad Banyumas*”. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* , Vol.1 No.1, 13. 2016.
- Yunus, Mahmud, *Kamus Arab-Indonesia*, Jakarta: Hidakarya Agung, 2009.
- Zainal, Aqib, , *Profesionalisme Guru Dalam Pembelajaran* (Surabaya: Insan Cendikia, 2002.



LAIN PURWOKERTO