

**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

**IAIN PURWOKERTO**  
NINA ASRIE  
NIM. 191765020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2021**

## NOTA DINAS PEMBIMBING

HAL. : Pengajuan Ujian Tesis

Kepada Yth.  
Direktur Pascasarjana IAIN  
Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan koreksi, serta perbaikan-perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya sampaikan naskah mahasiswa:

Nama : NINA ASRIE  
NIM : 191765020  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Tesis : "Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Implementasi Program Wajib Mondok dan Tahfizul Qur'an Di Madrasah Tsanawiyah Ar Raudlah Ajibarang Banyumas"

Dengan ini mohon agar tesis mahasiswa tersebut di atas disidangkan dalam ujian tesis.

Demikian nota dinas ini disampaikan. Atas perhatian bapak, kam ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Purwokerto, ....., Juli 2021  
Pembimbing

**IAIN PURWOKERTO**

Dr. Suparjo, M.A.

NIP. 19730717 199903 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
PASCASARJANA**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553  
Website : [www.pps.iaipurwokerto.ac.id](http://www.pps.iaipurwokerto.ac.id) Email : [pps@iaipurwokerto.ac.id](mailto:pps@iaipurwokerto.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nomor: 227/ In.17/ D.Ps/ PP.009/ 9/ 2021

Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto mengesahkan Tesis mahasiswa:

Nama : Nina Asrie  
NIM : 191765020  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Pengaruh Kompetisi, Profesionalisme dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru di Madrasah Tsanawiyah Tahfidzul Qur'an Ar Roudlah Ajibarang Banyumas

Telah disidangkan pada tanggal **22 Juli 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Magister Pendidikan (M.Pd.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tesis.



Purwokerto, 22 September 2021  
Direktur,

Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag.  
NIP. 19681008 199403 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
PASCASARJANA

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, 53126 Telp. 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553  
Website: pps.iainpurwokerto.ac.id E-mail: pps@iainpurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : Nina Asrie  
NIM : 191765020  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Tesis : "Pengaruh Kompetensi, Profesionalisme dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru di Madrasah Tsanawiyah Tahfidzul Qur'an Ar Roudlah Ajibarang Banyumas"

No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Fauzi M.Ag. NIP.197408051998031004 Ketua Sidang/ Penguji		
2	Dr. Rohmat M.Ag. M.Pd. NIP. 197204202003121001 Sekretaris/ Penguji		
3	Dr. Suparjo M.A. NIP.197307171999031001 Pembimbing/ Penguji		
4	Dr. H. Suwito M.Ag. NIP. 197104241999031002 Penguji Utama		
5	Dr. Maria Ulpah S.Si., M.Si NIP.198011152005012004 Penguji Utama		

Purwokerto, 17 September 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dr. Rohmat M.Ag. M.Pd.

NIP.197204202003121001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul: “Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Implementasi Program Wajib Mondok dan Tahfizul Qur’an Di Madrasah Tsanawiyah Ar Raudlah Ajibarang Banyumas” seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

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

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya 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.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Purwokerto, Juli 2021



Nina Asrie

191765020

# IAIN PURWOKERTO

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

**Nina Asrie  
191765020**

**ABSTRAK**

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.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode eksplanatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Pengumpulan data dalam metode eksplanatif dilakukan dengan pendekatan survei. Dalam metode survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistika dengan bantuan program analisis SPSS Versi 26.0 for Windows. Dalam metode statistika dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Dari hasil penelitian diperoleh simpulan 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  $(0,000) < \text{Level of Significant } (0,05)$  dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid pada MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas (nilai probabilitas t-hitung  $(0,000) < \text{Level of Significant } (0,05)$  dan keduanya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid pada MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas (nilai probabilitas t-hitung  $(0,000) < \text{Level of Significant } (0,05)$ ).

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan

**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) < 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) < 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) < Level of Significant (0.05).*

*Keywords: Service Quality, customer satisfaction*

## TRANSLITERASI ARAB

Yang dimaksud transliterasi adalah tata sistem penulisan kata-kata bahasa asing (Arab) dalam bahasa Indonesia yang digunakan oleh penulis dalam tesis. Pedoman transliterasi berdasarkan pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	tsa	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥ	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z'al	z	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	,	koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge
ف	fa'	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Aprostof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena Syiddah ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. *Ta' Marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>Jizyah</i>

Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal asli

- b. Bila didikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya</i>
--------------------------	---------	--------------------------

- c. Bila ta marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau di dhommah maka ditulis dengan *t*

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>Zakāt al fitr</i>
-------------------	---------	----------------------

#### 4. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

#### 5. Vokal Panjang

Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyah</i>
Fathah + ya' mati تَنَسَّى	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
Kasrah + ya' mati كَرِيم	Ditulis Ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
Dammah + wawu mati فُرُوض	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>Furūd</i>

#### 6. Vokal Rangkap

Fathah + ya" mati بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
---------------------------------	---------	------------------------------

Fathah + wawu mati قَوْل	Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaul</i>
-----------------------------	---------	--------------------------

7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof.

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أُيُودٌ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَيْنُ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسِ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

داوَالْفُرُوضِ	Ditulis	<i>dzawi al-furud</i>
اهل السنه	Ditulis	<i>ahlu as-sunnah</i>

## **HALAMAN MOTTO**

**Saat Kamu Merasa Tidak Ada Lagi Pilihan Dalam Hidup,  
Pilihlah Apa yng menjadi Ridho Allah**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, Kupersembahkan karya ini kepada:

1. Suamiku Habib Muhammad Bagir Al Habsyie, yang selalu ada menyemangati dan sabar mendampingi saat-saat sulit dan dalam menyelesaikan program studi ini.
2. Orang Tuaku Bpk. Asep Wawan dan Ibu Nining Wasrini yang selalu mendoakan dan menyemangatiku dari jauh. Serta tidak pernah berhenti mengajarku untuk selalu sabar dan menerima segala ketentuan Allah SWT.
3. Anak-anaku, Ali Zainal Abidin Al Habsyie dan Sahar Mahira yang senantiasa sabar, dan memaklumi kesibukan ibunya.
4. Bpk. Dr. Suparjo, M.A, selaku Dosen Pembimbing, yang sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan untuk dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
5. Bapak Ibu Teman-teman sekelas MPI-B yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Keluarga besar Yayasan dan MTs Ar Ridlo Pekuncen
7. Kampus Hijau IAIN Purwokerto Jawa Tengah.

# IAIN PURWOKERTO

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt. Tuhan seru sekalian alam, karena atas berkat rahmat, bimbingan-Nya semata sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tesis ini.

Shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita penghulu umat, Nabi Muhammad Saw., yang telah menunjukkan kepada kita jalan keselamatan di dunia dan di akhirat beserta keluarga, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar megister pendidikan islam, Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa penelitian tesis ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas yang terasa berat ini dapat diselesaikan.

Sehubungan dengan itu, maka dengan segala kerendahan hati, peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Khususnya, peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. KH. Moh. Roqib, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Sunhaji, M. Ag. Direktur Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Dr. Rohmat, M. Ag, M. Pd., Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. Ahsan Hasbullah, M Pd., Penasehat Akademik Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. Suparjo, M.A sebagai pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dengan sabar dan telaten.
6. Para dosen, karyawan dan karyawan Pascasarjan IAIN Purwokerto yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama peneliti berstudi.
7. Kepala Madrasah MTs Tahfiz Al-Quran Ar Roudloh Ajibarang Banyumas. Bpk. Kyai Muslimin, S.Pd.I., M.Pd.

8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan memberikan andil dalam penyusunan tesis ini

Peneliti menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mohon kritik dan saran guna perbaikan dan penyempurnaan.

Semoga Allah Swt. melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua dan mencatat bagi mereka kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda di sisi-Nya. Akhirnya, dengan yang mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya. Aamiin.

Purwokerto, Juli 2021



Nina Asrie

NIM. 191765020



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK (Bahasa Indonesia)</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT (Bahasa Inggris)</b> .....	<b>v</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>HALAMAN PERESEMBAHAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
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
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
A. Simpulan .....	90
B. Implikasi .....	91
C. Saaran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>97</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	

## 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



## DAFTAR LAMPIRAN

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



# 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”.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

---

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

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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*.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup> Maka dari itu sekolah yang baik adalah sekolah yang berkualitas. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh

---

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

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

<sup>5</sup> 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.

pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

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.<sup>6</sup> 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 (orangtua 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.<sup>7</sup>

**LAIN PURWOKERTO**  
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.

---

<sup>6</sup> Permendikbud No. 23 Tahun 2013, Standar Layanan Minimal Pendidikan Dasar, 5.

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

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pertumbuhan ekonomi pasar di perusahaan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

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 (*responsivenes*).<sup>8</sup>

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 bermakna<sup>9</sup>. 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 sekolah<sup>10</sup>. Pendidikan merupakan proses yang terencana, berusaha untuk menjadikan suasana lingkungan belajar dan pembelajaran agar peserta didik dengan baik

---

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

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

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

dan aktif mengembangkan segala potensi dari siswa agar memiliki pengendalian diri, kekuatan spiritual keagamaan yang baik, kepribadian, keterampilan serta kecerdasan yang akan diperlukan siswa di masa mendatang baik di masyarakat dan lembaga bahkan negara.<sup>11</sup>

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.

---

<sup>11</sup> Syaiful Sagala, *Konsep Dan Makna Pembelajaran*, -----, 3.

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 ilmu yang diajarkan para guru dapat dijadikan sebagai panutan<sup>12</sup>. 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 keterlibatan 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 sebagainya<sup>13</sup>. 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

---

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

<sup>13</sup> Syaiful Sagala, *Konsep Dan Makna Pembelajaran*, -----, 4.

matang. Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan menjadi tujuan bagi perencanaan pasar strategik<sup>14</sup>, dari hal tersebut juga, dijadikan dasar awal untuk memulai pengembangan keunggulan yang kompetitif dan berkelanjutan, yaitu keunggulan yang dapat direalisasi melalui upaya-upaya pemasaran<sup>15</sup>. 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 teknik 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 bertakwa 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.

---

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

<sup>15</sup> 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.

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 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.<sup>16</sup>

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

---

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

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

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.<sup>18</sup> 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.<sup>19</sup> 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:

---

<sup>17</sup> 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.

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

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

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

# **IAIN PURWOKERTO**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kepuasan Pelanggan

##### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.”<sup>20</sup>

Lebih lanjut pengertian kepuasan menurut beberapa ahli, antara lain: Kotler gave a definitionn mengatakan bahwa:

*“satisfaction is a person’s feelings is a pleasure of dissapointment resulting from comparing a product’s perceived perfomance (or outcome) in relation to his or her expectations”*kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari kenyataan yang dialami terhadap ekspetasi (harapan mereka).<sup>21</sup>

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas. apabila kineja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas.<sup>22</sup>

Oliver dalam Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa yang dikutip oleh Husain Umar mendefinisikan “kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.”<sup>23</sup> Jadi apabila kinerja dapat memenuhi atau melebihi harapan maka pelanggan atau konsumen jasa akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya apabila kinerja tidak memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan terhadap

---

<sup>20</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet I (Jakarta: Gramedia, 2008), Ed. IV, 110

<sup>21</sup> Thamrin Abdullah Dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 38

<sup>22</sup> Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 14.

<sup>23</sup> Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, -----, 15.

jasa yang ditawarkan.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang dari hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka

Sedangkan menurut Usmara “kepuasan pelanggan mencakup perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterimanya. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil dari jasa seseorang. Maka pelangganlah yang menentukan apakah jasa yang ditawarkan tersebut berkualitas atau tidak. Kepuasan pelanggan kini menjadi tujuan utama dalam suatu perusahaan atau organisasi, karena tanpa pelanggan perusahaan itu tidak akan ada. Oleh karena itu yang menjadi tugas utama dari perusahaan maupun lembaga adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan penawaran yang kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.<sup>24</sup>

Dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk atau jasa. Pada umumnya yang sering digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.<sup>25</sup>

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal, yaitu:

- a. Mengidentifikasi siapa pelanggannya
- b. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas
- c. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan
- d. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan

---

<sup>24</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012). 16

<sup>25</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*, -----, 18.

pelanggan.<sup>26</sup>

Keberhasilan dalam kebijakan program di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah, atau siswa yang menikmati situasi sekolah dengan baik.
- b. Orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang diterimanya dengan laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang dijalankan sekolah
- c. Pihak pemakai atau penerima lulusan (PT, industri, masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai harapan
- d. Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar guru/pimpinan, karyawan, dan gaji atau honor yang diterima dan pelayanan lainnya.<sup>27</sup>

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

### a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

### b. Kualitas Pelayanan

Pada bidang jasa, kualitas pendidikan adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang

---

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 129.

<sup>27</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, -----, 130.

baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga Produk

Mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk atau jasa.<sup>28</sup>

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

a. Apa yang didengar masyarakat dari masyarakat lainnya (*word of mouth communications*) dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi masyarakat.

b. Karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personal needs*) dari ekspektasi masyarakat mungkin cukup pada tingkat tertentu. Seperti misalnya beberapa masyarakat yang memiliki *credit card* menyediakan atau memberikan batas maksimum pinjamannya dibandingkan masyarakat lainnya.

c. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi ekspektasi masyarakat.

d. Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam bentuk ekspektasi

---

<sup>28</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Kasus*, -----, 117-118.

masyarakat. Berdasarkan external communications, organisasi pemberi layanan dapat menyampaikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakatnya. Sebagai contoh dari pengaruh adanya external communications adalah harga atau biaya pelayanan sangat berperan penting dapat membentuk ekspektasi masyarakat.

- e. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi akan dinilai baik atau tidak tergantung pada apakah tingkat pelayanan yang diperolehnya sesuai dengan atau melebihi dari pengharapannya.<sup>29</sup>

### 3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan konsumen menurut Irawan adalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan jasa secara menyeluruh

Para konsumen akan merasa puas apabila pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan konsumen.

- b. Merekomendasikan kepada pihak lain

Konsumen yang merasa puas akan memberi informasi kepada kerabat dan temannya jika kinerja yang diberikan baik dan bagus.

- c. Akan menggunakan jasa kembali

Konsumen puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, pelanggan pasti akan menggunakan kembali produk atau jasa.<sup>30</sup>

Hawkins dan Loney dikutip dalam Tjiptono, indikator kepuasan terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan

---

<sup>29</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Kasus*, -----, 119.

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, -----, 131.

yang diharapkan.

3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- 3) Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi barang atau jasa.<sup>31</sup>

Selanjutnya, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui:

- a. Prosedur tidak sulit. Adalah suatu kondisi dimana mekanisme dan prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit dan tidak sulit dilaksanakan oleh masyarakat.
- b. Persyaratan *simple*. Adalah suatu kondisi dimana persyaratan yang ditetapkan mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat
- c. Pelayanan yang sesuai harapan. Adalah suatu keadaan dimana pelayanan

---

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2004), 101.

yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.<sup>32</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Prosedur tidak sulit, Persyaratan *simple*, dan Pelayanan yang sesuai harapan.

#### 4. Metode Kepuasan Pelanggan

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “*doing best what matters most to customers*” (melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan). Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler dalam Tjiptono, ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Dalam suatu lembaga akan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada konsumen atau pelanggannya untuk menyampaikan saran, masukan dan keluhan-keluhan yang di hadapi melalui berbagai sarana yang telah disediakan seperti kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode ini dapat dilakukan dengan cara, yaitu:

## IAIN PURWOKERTO

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapan seberapa puas bapak atau ibu terhadap layanan di Program Wajib Mondok dan Tahfizul Qur’an di Madrasah Tsanawiyah Tahfiz Al-Qur’an Ar Raudlah Ajibarang Banyumas.”

2) *Derived Dissatisfaction*

Dalam hal ini responden akan diberikan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut dan seberapa besar yang mereka rasakan.

---

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, -----, 103.

### 3) *Problem Analysis*

Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari lembaga dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

### 4) *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut.

### c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk bersikap sebagai pelanggan atau pembeli produk perusahaan dan pesaing, lalu mereka disuruh menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

### d. *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>33</sup>

Beberapa metode pengukuran di atas juga sangat penting untuk diterapkan dalam penyelenggaraan program kebijakan di lembaga

---

<sup>33</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, -----, 105.

pendidikan. Selain itu, ada alat atau instrumen yang dapat membantu kita untuk memahami dan meramalkan kepuasan konsumen secara lebih baik. Alat yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ialah daftar pertanyaan (questioner).

Orang tua sebagai pelanggan atau konsumen pendidikan anak usia dini cukup cermat dan mulai mengerti cara memilih lembaga pendidikan yang dianggap tepat bagi anak. Tren orang tua siswa dewasa ini ternyata tidak hanya melihat positioning sekolah unggulan, andalan, dan favorit sebagai satu-satunya pertimbangan untuk memutuskan bersekolah di lembaga tersebut. Oleh karena itu, lembaga pendidikan baik umum maupun keagamaan dituntut untuk melakukan inovasi-inovasi yang mengikuti perkembangan zaman

## **B. Kebijakan Program**

### **1. Pengertian Kebijakan Program**

Istilah kebijakan atau sebagian orang mengistilahkan kebijaksanaan seringkali disamakan pengertiannya dengan istilah *policy* yang tidak dapat dipisahkan dari pengertian politik. Menurut Tachjan kebijakan adalah keputusan atas sejumlah atau serangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.<sup>34</sup> Menurut M. Irfan Islamy, kebijakan adalah serangkaian kegiatan dipilih seseorang dan kelompok orang yang dapat dilaksanakan serta mempunyai pengaruh besar terhadap sejumlah orang dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kebijakan adalah keputusan atas sejumlah atau serangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.<sup>35</sup>

Menurut Taufiqurokhman mengatakan bahwa kebijakan adalah suatu upaya atau tindakan untuk mempengaruhi sistem pencapaian tujuan yang diinginkan, upaya dan tindakan dimaksud bersifat strategis yaitu

---

<sup>34</sup> Tachjan, Implementasi *Kebijakan Publik, Cetakan I*, -----, 19.

<sup>35</sup> M. Irfan Islamy, *Kebijakan Publik*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012), 112.

berjangka panjang dan menyeluruh.<sup>36</sup> Selanjutnya kebijakan tersebut dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan untuk memecahkan suatu masalah.<sup>37</sup>

Sejalan dengan pengertian di atas, menurut Miriam Budiardjo dalam bukunya berjudul Dasar-Dasar Ilmu Politik mengatakan bahwa kebijakan adalah sekumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau kelompok politik dalam usaha memilih tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>38</sup> Kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu.<sup>39</sup>

Menurut Said Zainal Abidin dalam bukunya Taufiqurokhman berjudul Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan kebijakan secara umum dibedakan menjadi 3 (tiga) tingkatan yaitu:

- a. Kebijakan umum, yaitu kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun yang bersifat negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan
- b. Kebijakan pelaksanaan adalah kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang
- c. Kebijakan teknis, yaitu kebijakan operasional yang berada dibawah kebijakan pelaksanaan.

Menurut Suparno fungsi kebijakan program adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran diwujudkan sebagai *outcomes* (hasil akhir dilakukan pemerintah).

---

<sup>36</sup> Taufiqurokhman, *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan*, (Jakarta: Universitas Moestopo Beragama Pers, 2014), 7.

<sup>37</sup> Hanif Nurcholis, dkk, *Administrasi Pemerintahan Daerah, Cetakan Keempat*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), 262.

<sup>38</sup> Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008).

<sup>39</sup> M. Irfan Islamy, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, -----, 113.

Oleh sebab itu mencakup penciptaan *policy delivery system* penyelenggaraan kebijaksanaan negara yang biasanya terdiri atas cara-cara atau sarana-sarana tertentu yang dirancang / didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dikehendaki.<sup>40</sup>

Setiap kebijakan yang akan diimplementasikan harus didahului oleh penentuan siapa saja yang akan terlibat sebagai unit pelaksana kebijakan (*governmental unit*), yaitu jajaran birokrasi dari level atas sampai level bawah. Agar implementasi berjalan efektif maka sesuai dengan sifat alami proses administrasi harus dibuat suatu standar prosedur operasional (SOP) sebagai acuan pelaksanaannya. Selanjutnya, ketaatan (*compliance*) para pelaksana kebijakan adalah aspek yang sangat penting, sebab sebuah kebijakan pada hakekatnya senantiasa didasarkan pada hukum atau peraturan tertentu, jadi perilaku taat hukum adalah suatu keharusan.

Menurut Rulinawati Kasmad sebuah kebijakan dapat berjalan harus mengandung unsur-unsur, sebagai berikut:

- a. Proses, yaitu rangkaian aktivitas atau aksi nyata yang dilakukan untuk mewujudkan sasaran / tujuan yang telah ditetapkan
- b. Tujuan, yaitu sesuatu yang hendak dicapai melalui aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan, dan
- c. Hasil atau dampak, yaitu manfaat nyata yang dirasakan oleh kelompok sasaran.<sup>41</sup>

Suparno menambahkan bahwa kegagalan implementasi program terjadi apabila implementor tidak memahami tujuan dan standar kebijakan, atau implementor memiliki kepentingan yang berbeda dengan tujuan dan standar kebijakan. Sebaliknya, keluasan penerimaan terhadap tujuan dan

---

<sup>40</sup> Suparno, *Impelementasi Kebijakan Publik dalam Praktek*, (Sidoarjo: Dwiputra Pustaka Jaya, 2012), 16.

<sup>41</sup> Rulinawati Kasmad, *Studi Implementasi Kebijakan Publik*, (Jakarta: Kedai Aksara, 2015), 34.

standar kebijakan, akan memberikan potensi lebih besar bagi keberhasilan implementasi kebijakan.<sup>42</sup>

Implementasi kebijakan merupakan terjemahan kebijakan yang pada umumnya masih berupa pertanyaan-pertanyaan umum yang berisikan tujuan, sasaran ke dalam program-program yang lebih operasional (program aksi) yang kesemuanya dimaksudkan untuk mewujudkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang telah dinyatakan dalam kebijakan tersebut<sup>43</sup>

Tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan adalah aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan *output* atau *outcome* bagi masyarakat<sup>44</sup>. Implementasi sebagai suatu proses dan suatu hasil (*output*) keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (*output*) yaitu tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih<sup>45</sup>

Dalam sebuah kebijakan program agar dapat berjalan dengan lancar menekankan pada suatu tindakan, baik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun individu (atau kelompok) swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan sebelumnya. Pada suatu saat tindakan-tindakan ini, berusaha mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencapai perubahan, baik

---

<sup>42</sup> Suparno, *Pengaruh Pembinaan Ekstrakurikuler dan Ketersediaan Sarana Prasarana Terhadap Pengembangan Olahraga: Studi Pada SMA Negeri Se-Kabupaten Majalengka*, *Indonesia Journal of Education Management & Administration*, -----, 17.

<sup>43</sup> Waluyo, *Manajemen Publik (Konsep Aplikasi Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah* (Bandung: Mandarmaju, 2007), 15.

<sup>44</sup> Deddy Mulyadi, *Study Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2015). 32.

<sup>45</sup> Nastia, "Implementasi Perda No. 02 Tahun 2004 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Baubau (Studi Penggunaan Lahan Dalam Pengembangan Wilayah)," *Journal of Governance and Public Policy* 1, no. 1 (2014). 213.

yang besar maupun yang kecil yang diamanatkan oleh keputusan-keputusan kebijakan tertentu<sup>46</sup>

Sejalan dengan pendapat di atas, Leo Agustino dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Kebijakan Publik Implementasi* mengemukakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tahapan-tahapan yang penting dalam keseluruhan struktur kebijakan yang terdiri dari suatu individu-individu, pejabat-pejabat, dan kelompok-kelompok pemerintah atau pihak swasta, yang melalui sebuah proses yang kelompok-kelompok tersebut sudah bersepakat karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya tercapainya suatu tujuan.<sup>47</sup> Arifin Tahir mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.<sup>48</sup>

Dalam suatu kebijakan program agar dapat berjalan dengan baik ada empat aspek yang harus diperhatikan yaitu:

- a. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi
- b. Hakikat proses administrasi
- c. Kepatuhan atas suatu kebijakan, dan
- d. Efek atau dampak dari implementasi. Implementasi kebijakan dipahami melalui tiga perspektif yang berbeda yaitu pembuat kebijakan, pejabat pelaksana di lapangan, dan aktor individu selaku kelompok target<sup>49</sup>

Tujuan implementasi kebijakan program adalah untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. Keseluruhan proses penetapan kebijakan baru bisa

---

<sup>46</sup> Emmanuel Nugraha Pratama Adi, *Pengaruh Posisi Dan Kinerja Keuangan Serta Tata Kelola Perusahaan Terhadap Tingkat Kesehatan Keuangan Perusahaan : Studi Empiris Pada Emiten Manufaktur Yang Teradaftar Di Bursa Efek Indonesia* (Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata, 2017). 6.

<sup>47</sup> Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2017). 25.

<sup>48</sup> Arifin Tahir, *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah* (Bandung: Alfabeta, 2014). 12.

<sup>49</sup> Arifin Tahir, *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, -----, 3.

dimulai apabila tujuan dan sasaran yang semula bersifat umum telah diperinci, program telah dirancang, dan juga sejumlah dana telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran tersebut. Fungsi implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran kebijakan negara diwujudkan sebagai suatu *outcome* (hasil).<sup>50</sup>

Dengan demikian kebijakan program perlu untuk diimplementasikan yang prinsipnya berusaha memahami apa yang sebenarnya terjadi sesudah sesuatu program dirumuskan, yaitu peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses kebijakan ditetapkan, baik menyangkut usaha-usaha mengadministrasikan maupun usaha-usahan untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa.

Terkait kebijakan dalam sebuah lembaga pendidikan, kebijakan pendidikan adalah kebijakan publik bidang pendidikan. Kebijakan pendidikan berkenaan dengan kumpulan hukum atau aturan yang mengatur pelaksanaan sistem pendidikan, yang tercakup di dalamnya tujuan pendidikan dan bagaimana mencapai tujuan tersebut. Kebijakan pendidikan harus sejalan dengan kebijakan publik. Di dalam konteks kebijakan publik secara umum, yaitu kebijakan pembangunan, maka kebijakan pendidikan merupakan bagian dari kebijakan publik. Kebijakan pendidikan dipahami sebagai kebijakan di bidang pendidikan, untuk mencapai tujuan pembangunan bangsa di bidang pendidikan, sebagai satu dari tujuan bangsa secara keseluruhan

Kebijakan pendidikan didefinisikan sebagai rumusan keputusan yang diambil terkait dengan kegiatan pendidikan baik yang menyangkut metode pembelajaran, kurikulum, sarana prasarana pendidikan dan strategi pembelajaran yang harus diterapkan di kelas dan di luar kelas agar tujuan pendidikan dapat tercapai. Kebijakan pendidikan merupakan rumusan dari

---

<sup>50</sup> Solichin, *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, -----, 33.

berbagai cara untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional, diwujudkan atau dicapai melalui lembaga-lembaga sosial (*social institutions*) atau organisasi sosial dalam bentuk lembaga-lembaga.<sup>51</sup>

Selanjutnya dalam teorinya Tilaar dan Riant Nugroho mengatakan bahwa ada beberapa karakteristik kebijakan pendidikan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki tujuan pendidikan. Karakteristik yang paling menonjol dari pada munculnya kebijakan pendidikan yaitu harus memiliki tujuan, terkhusus kepada tujuan pada bidang pendidikan yang jelas dan terarah demi berkontribusi pada pendidikan;
- b. Memiliki aspek *legal-formal*. Berlakunya kebijakan pendidikan tentu harus mendapatkan pengakuan dari wilayah jika telah melalui prosedur yang telah ditentukan, sehingga harus adanya pemenuhan atas prasyarat yang dilalui terlebih dahulu. Sehingga, kebijakan tersebut dapat memenuhi syarat konstitusional yang sesuai dengan hierarki konstitusi yang berlaku di setiap kebijakan tersebut. Sehingga dapat dimunculkan suatu kebijakan pendidikan yang legitimat, dan
- c. Memiliki konsep operasional. Kebijakan pendidikan suatu panduan yang bersifat umum, maka ia harus memiliki manfaat agar dapat diterapkan, agar memiliki tujuan pendidikan yang jelas, sehingga sesuai dengan cita-cita yang ingin dicapai.<sup>52</sup>

Menurut Ali Imron, Pembinaan Guru di Indonesia mengatakan bahwa analisis kebijakan pendidikan, dapat diidentifikasi beberapa karakteristik, antara lain yaitu:

- a. Suatu proses atau kegiatan sintesis dari berbagai informasi tentang layanan pendidikan. Analisis kebijakan pendidikan memadukan berbagai informasi yang masuk, diantaranya hasil penelitian yang dilakukan para ahli tentang layanan pendidikan, sehingga diperoleh kesimpulan yang selaras dengan rekomendasi penelitian tersebut. Hal ini berarti objek

---

<sup>51</sup> Ali Imron, *Pembinaan Guru Di Indonesia* (Jakarta: Pustaka Jaya, 2005), 25.

<sup>52</sup> Tilaar & Riant Nugroho, *Kebijakan Pendidikan*, -----, 20-21.

analisis kebijakan pendidikan adalah proses penyusunan beserta paket kebijakan pendidikan itu sendiri. Kegiatan utama analisis kebijakan pendidikan terdiri dari pengumpulan informasi selengkapnya, penarikan kesimpulan dengan prinsip logis. Dengan kaidah ini, analisis kebijakan bisa dikategorikan didasari kaidah ilmiah

- b. Informasi menjadi sumber utama kajian analisis kebijakan yakni keluaran hasil penelitian.
- c. Keluaran (*output*) analisis kebijakan berupa rekomendasi pilihan (opsional) keputusan bisa juga dalam bentuk desain kebijakan. *Output* kebijakan pendidikan lainnya berupa nasihat, petunjuk teknis standar operasional prosedur (SOP) berupa bahan, alur, urutan dan target pengambilan keputusan tentang pendidikan.
- d. Klien (pengguna) analisis kebijakan pendidikan adalah para pembuat keputusan dan kelompok yang berkepentingan (*interest groups*) terhadap kebijakan yang ada.<sup>53</sup>

Implementasi kebijakan pendidikan merupakan usaha atau pengupayaan agar rumusan kebijakan pendidikan bisa dilaksanakan dalam praktik, sebab sebaik apapun rumusan kebijakan pendidikan, jika tidak diimplementasikan, tidak akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebaliknya seederhana apapun rumusan kebijakan pendidikan itu, jika sudah diimplementasikan, akan lebih berguna apapun dan seberapapun hasilnya.<sup>54</sup>

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pendidikan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah diterapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada

---

<sup>53</sup> Ali Imron, Pembinaan Guru di Indonesia, -----, 27.

<sup>54</sup> Hasbullah, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada, 2015). 34.

masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan.

## 2. Teori Implementasi Kebijakan

### a. Menurut Grindle

Grindle dalam bukunya Suparno berjudul Implementasi Kebijakan Publik dalam Praktek menyatakan bahwa keberhasilan mengimplementasikan suatu kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah sebagai berikut:

#### 1) Isi Program

Isi program menyangkut pada seberapa besar kepentingan yang dipengaruhi, semakin besar kepentingan yang dipengaruhi, semakin sulit dalam implementasinya. Demikian juga keberhasilan implementasi sangat tergantung pada tipe manfaat yang ingin dihasilkan oleh kebijakan tersebut. Semakin *tangible* (nyata) manfaat yang dihasilkan semakin mudah dalam implementasinya.

#### 2) Tempat pengambilan keputusan

Tempat pengambilan keputusan menjadi salah satu faktor keberhasilan implementasi kebijakan berkaitan dengan keefektifan dari program yang sudah direncanakan. Apabila tempat pengambilan keputusan jauh dari kelompok sasaran, maka akan sulit untuk diimplementasikan dan sebaliknya, apabila tempat pengambilan keputusan dekat dari kelompok sasaran, maka akan semakin mudah untuk diimplementasikan.

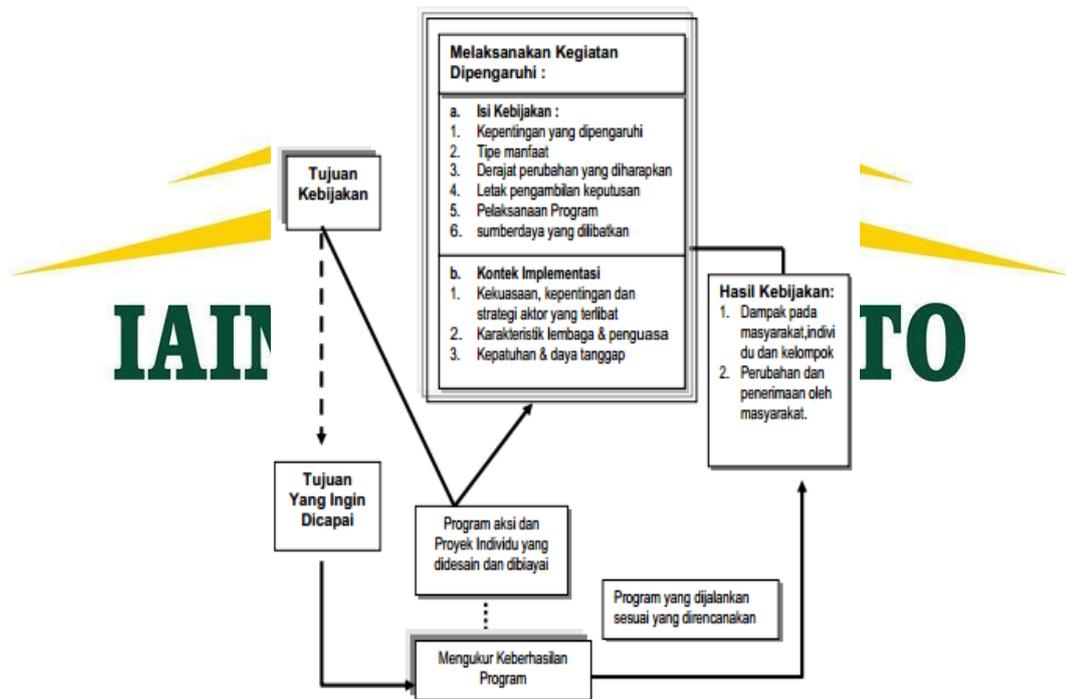
#### 3) Pelaksana Program

Sebaik apapun kebijakan yang telah disusun, tetapi apabila pelaksana implementasi kebijakan tidak memiliki kemampuan dalam memahami isi dan tujuannya, atau pelaksana implementasi salah menginterpretasikan kebijakan tersebut, maka kebijakan tersebut akan semakin mudah untuk gagal diimplementasikan.

#### 4) Sumberdaya

Sumberdaya yang dilibatkan dalam implementasi kebijakan adalah sumberdaya manusia, dana, peralatan, barang-barang dan metode. Kunci sumberdaya yang berpengaruh terhadap keberhasilan dalam implementasi kebijakan adalah sumberdaya manusia. Sumberdaya manusia yang terlibat dalam implementasi kebijakan harus memahami dan melaksanakan apa yang terdapat dalam kebijakan tersebut.<sup>55</sup>

Faktor-faktor di atas yang dikelompokkan ke dalam dua kelompok fenomena. Dua kelompok fenomena tersebut adalah isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks kebijakan atau (*context of policy*). Model kebijakan yang diusulkan oleh Grindle yang menghubungkan antara fenomena isi kebijakan dan kontek kebijakan untuk mempengaruhi keberhasilan implementasi digambarkan dalam diagram berikut:

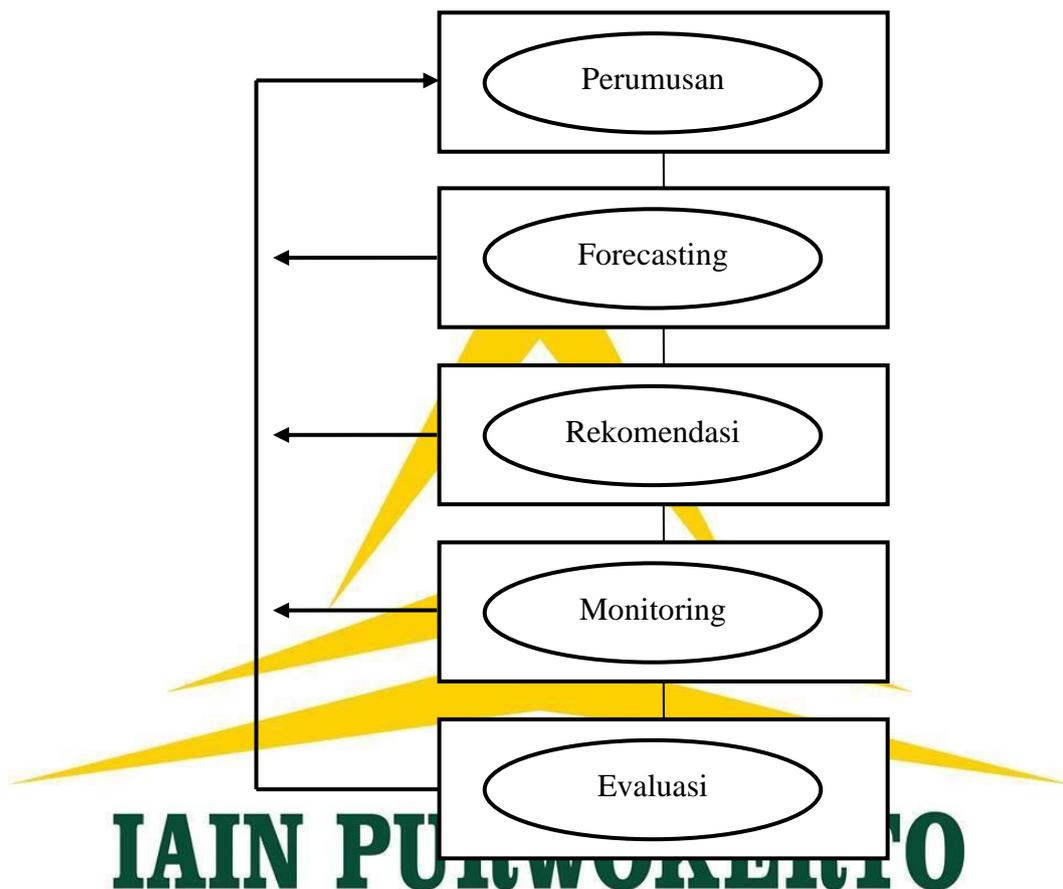


**Gambar 2.1 Model Implementasi Grindle**

<sup>55</sup> Suparno, *Impelementasi Kebijakan Publik dalam Praktek*, -----, 22.

## b. Menurut William N. Dunn

Menurut William N. Dunn dalam bukunya Taufiqurokhman (2014: 16) mengatakan bahwa dalam tahapan Implementasi Kebijakan setidaknya mengandung 5 proses digambarkan dalam model sebagai berikut:



**Gambar 2.2 Model Implementasi William N. Dunn**

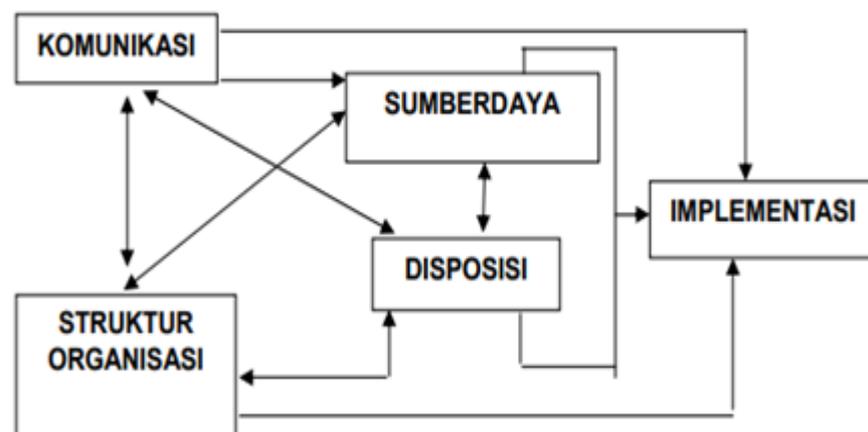
Penjelasan model implementasi William N. Dunn diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Perumusan Masalah yaitu memberikan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah
- 2) *Forecasting* (Peramalan) yaitu memberikan informasi mengenai konsekuensi di masa mendatang dari penerapan alternatif kebijakan, termasuk apabila tidak membuat kebijakan

- 3) Rekomendasi Kebijakan yaitu memberikan informasi mengenai manfaat bersih dari setiap alternatif, dan merekomendasikan alternatif kebijakan yang memberikan manfaat bersih paling tinggi.
- 4) Monitoring Kebijakan yaitu memberikan informasi mengenai konsekuensi sekarang dan masa lalu dari diterapkannya alternatif kebijakan termasuk kendala-kendalanya.
- 5) Evaluasi Kebijakan yaitu memberikan informasi mengenai kinerja.<sup>56</sup>

### c. Menurut George C. Edward III

Menurut George C. Edward III dalam bukunya Suparno menyatakan bahwa ada 4 (empat) variabel yang dapat mempengaruhi kinerja implementasi yang digambarkan dalam model di bawah ini.



Gambar 2.3 Model Implementasi George C. Edward III

Penjelasan model implementasi George C. Edward III adalah sebagai berikut:

#### 1) Variabel Komunikasi

Variabel komunikasi sangat menentukan efektivitas implementasi program. Efektivitas implementasi program sangat tergantung dari adanya pemahaman para pembuat keputusan mengenai apa yang harus dikerjakan dan hal ini ditentukan oleh

<sup>56</sup> Taufiqurokhman, *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan*, (Jakarta: Universitas Moestopo Beragama Pers, 2014), 16.

adanya komunikasi yang baik. Oleh karena itu setiap keputusan dan peraturan program harus ditransmisikan secara tepat akurat kepada pembuat program dan para implementor

#### 2) Variabel Sumber Daya

Variabel sumber daya sangat mempengaruhi efektivitas implementasi program. Kekurangan atau ketidaklengkapan sumber daya baik personal, keuangan dan peralatan akan menyulitkan dalam implementasi suatu program.

#### 3) Variabel Disposisi

Variabel disposisi (sikap) berkaitan dengan kepatuhan para implementor untuk mampu melaksanakan program yang direncanakan. Tanpa adanya kemampuan pelaksana program, maka implementasi program akan tidak efektif.

#### 4) Variabel Struktur Organisasi

Variabel struktur organisasi yang menyangkut didalamnya mengenai kerjasama, koordinasi, dan prosedur atau tata kerja sangat menentukan efektivitas implementasi program. Oleh karena itu kondisi struktur organisasi birokrasi harus kondusif terhadap pelaksanaan program yang ditetapkan secara politis dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.<sup>57</sup>

### 3. Tahapan- Tahapan Implementasi Kebijakan Program

Implementasi kebijakan disusun melalui tahapan-tahapan tertentu, dimana terdapat seorang atau sekumpulan aktor di setiap tahapan-tahapan penyusunan kebijakan tersebut. Menurut Dunn dalam bukunya Taufiqurokhman dalam tahapan-tahapan kebijakan terdiri dari:

- a. Tahap penyusunan agenda. Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah apada agenda publik. Sebelumnya masalahmasalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk ke

---

<sup>57</sup> Suparno, *Impelementasi Kebijakan Publik dalam Praktek*, -----, 33.

dalam agenda kebijakan. Pada, akhirnya beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan.

- b. Tahap formulasi kebijakan. Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif yang ada. Pada tahap ini masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.
- c. Tahap adopsi kebijakan. Dari beberapa alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan pengadilan.
- d. Tahap implementasi kebijakan. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumberdaya finansial dan manusia.
- e. Tahap penilaian kebijakan. Kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat. Ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang diinginkan<sup>58</sup>

#### 4. Indikator Implementasi Kebijakan Program

Implementasi kebijakan pendidikan suatu proses penyelesaian masalah pendidikan untuk mewujudkan *policy goal* dengan melewati suatu proses (*delivery mechanism*) yang sesuai dengan prosedur dan *policy outcomes* (menikmati hasil kebijakan) yang dapat dinikmati bagi seluruh *stakeholder* pendidikan, untuk meningkatkan kepatuhan dan ketertiban administrasi. Implementasi kebijakan pendidikan merupakan kegiatan yang penting setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu implementasi maka kebijakan pendidikan yang telah dirumuskan akan mubazir alias sia-

---

<sup>58</sup> Taufiqurokhman, *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan*, -----, 21.

sia. Oleh karena itu, implementasi kebijakan pendidikan mempunyai peran dan kedudukan yang sangat strategis (penting) dalam kebijakan publik pada umumnya<sup>59</sup>

Kriteria pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan pendidikan mencapai tujuan didasarkan pada tiga aspek, yaitu : ((1) Identifikasi dari tujuan yang akan dicapai, (2) Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, (3) Penyediaan berbagai *input* untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi dan (4) kepatuhan prosedur.<sup>60</sup> Disamping itu, ada variabel lain yang berkontribusi memberikan dorongan dan paksaan dari birokrasi pendidikan pada level pusat ditentukan oleh legitimasi dan kredibilitasnya, yakni semakin sah kebijakan pendidikan yang dikeluarkan pemerintah pusat di mata daerah, maka semakin besar pula kredibilitasnya, atau sebaliknya<sup>61</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan pada penelitian ini, yaitu : (1) Tujuan yang ingin dicapai, (2) Kepedulian masyarakat, (3) Penyediaan input, dan (4) Kepatuhan prosedur.

## C. Kualitas Layanan Pendidikan

### 1. Pengertian Layanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian

---

<sup>59</sup> Iwan Satibi, *Manajemen Publik Dalam Perspektif, Teoritik, Dan Empirik* (Bandung: Unpas Press, 2010), 65.

<sup>60</sup> Suparno, *Impelementasi Kebijakan Publik dalam Praktek*, -----, 35

<sup>61</sup> Joko Widodo, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Malang: Citra, 2001), 92.

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>62</sup>

Berdasarkan pengertian di atas pada dasarnya jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja atau penampilan yang ditawarkan pada pihak pelanggan. Kinerja atau penampilan tersebut tidak dapat diraba atau lebih tepat dapat dirasakan. Intinya adalah bahwa jasa bukan merupakan suatu produk yang dikaitkan dengan produk fisik. Baik buruknya pelayanan dirasakan langsung oleh pelanggan. Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, masyarakat atau wali murid).

## 2. Asas-Asas Layanan Jasa Pendidikan

Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan dalam suatu pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

### a. Transparansi

Transparansi dalam hal pelayanan dimaksudkan keterbukaan. Pelayanan harus terbuka kepada siapapun agar mudah dimengerti, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai.

### b. Akuntabilitas

Semua kegiatan akan dimintai pertanggungjawaban menurut tugas masing-masing. Pelayanan dalam sebuah organisasi atau lembaga dapat dipertanggungjawabkan menurut peraturan perundang-undangan

### c. Kondisional

Pelayanan tidak terlalu berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Pemberi layanan cukup melihat kondisi

---

<sup>62</sup> Joko Widodo, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, -----, 93.

kemampuan yang dimiliki dan tetap berpegang pada prinsip efektifitas dan efisiensi.

d. Partisipatif

Partisipatif dalam hal pelayanan dapat dimaksudkan berperan dalam mendorong masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan beberapa aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Berlaku tidak membedakan antara suku, ras, agama, golongan dan ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak dan berlaku adil.<sup>63</sup>

### 3. Indikator Layanan Kualitas Pendidikan

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah termasuk dalam salah satu agenda reformasi birokrasi yang bertitik tolak pada kenyataan yang tidak baik yaitu kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji dan tidak bertanggung jawab. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan seluruh masyarakat pada era modern seperti sekarang ini.

Layanan pendidikan dapat diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti. Jasa dapat diartikan sebagai semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu sebagai berikut:

---

<sup>63</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 49

- a) *Tangible* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b) *Reliability* (handal), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap/ respon), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e) *Empathy* (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>64</sup>

#### **D. Program Wajib Mondok dan Tahfidz Al-Qur'an**

##### **1. Program Wajib Mondok**

###### **a. Pengertian Wajib Mondok**

Saat ini istilah wajib mondok lebih dikenal dengan istilah sekolah *islamic boarding school*. Ada beberapa definisi tentang *Boarding School* diantaranya adalah Pendidikan Pondok pesantren atau Pendidikan kepesantrenan (*Boarding School*) adalah sebutan bagi sebuah Lembaga yang di dalamnya terjadi kegiatan pendidikan yang melibatkan peserta didik dan para pendidiknya bisa berinteraksi dalam waktu 24 jam setiap harinya.<sup>65</sup>

Boarding school adalah lembaga pendidikan di mana para siswa tidak hanya belajar, tetapi mereka bertempat tinggal dan hidup menyatu di lembaga tersebut. Boarding School mengkombinasikan tempat tinggal para siswa di institusi sekolah yang jauh dari rumah dan keluarga mereka

<sup>64</sup> Joko Widodo, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, -----, 95.

<sup>65</sup> Zamarkasih Dhofir, *Tradisi Pesantren Studi Tentang Pandangan Hidup Kyai*, (Jakarta: LP3ES 1994), Jakarta, 44.

dengan diajarkan agama serta pembelajaran beberapa mata pelajaran.<sup>66</sup>

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa Sistem Boarding School adalah himpunan komponen yang saling berkaitan dalam suatu lembaga yang di dalamnya tidak hanya memberikan pengajaran, akan tetapi menyatukan antara tempat tinggal dengan sekolah.

#### **b. Karakteristik Sistem Program Wajib Mondok**

Kolaborasi wajib mondok dirancang dengan paradigma, konsep dan sistem pendidikan yang berorientasi pada pembentukan empat karakteristik unggulan, diantaranya adalah:

- 1) Islami, dengan seluruh karakteristiknya sebagai agama rabbani (bersumber dan berorientasi kepada Allah-Tuhan alam semesta), universal, integral, seimbang, permanen dan fleksibel, serta realistik dan manusiawi.
- 2) Terpadu, baik dalam sistem pembelajaran maupun kurikulumnya. Keterpaduan (Integration) ini diperlukan untuk menghilangkan dikotomi antara Islam dan kehidupan, kepentingan ukhrawi dan duniawi, termasuk dalam memahami dan menghargai kemampuan anak didik khususnya dalam aspek kecerdasan.
- 3) Unggul, dengan bekal kompetensi, kemampuan, dan keterampilan hidup (life skills) yang diperlukan dan sangat kompetitif, sehingga siap bersaing dalam menghadapi tantangan kehidupan masa depan.
- 4) Internasional, dengan kompetensi dan wawasan internasional sebagai antisipasi memasuki persaingan global khususnya dalam meraih peluang melanjutkan di Universitas Internasional, baik sebagai seorang muslim, da'i, maupun sebagai seorang profesional dan pemimpin masa depan.<sup>67</sup>

### **2. Program Tahfidz Al-Qur'an**

---

<sup>66</sup> Maksudin, *Pendidikan Islam Alternatif: Membangun Karakter Melalui Sistem Boarding School*, (Yogyakarta: UNY Press, 2010), 15.

<sup>67</sup> Rofiq, *Tantangan dan Peluang Komunikasi Islam Era Globalisasi*, (Jakarta, Islamika 2003), 154.

a. Pengertian *Tahfidz Al-Qur'an*

*Tahfidz Al-Qur'an* terdiri dari dua suku kata, yaitu *tahfidz* dan *Al-Qur'an*, yang mana keduanya mempunyai arti yang berbeda. Pertama *tahfidz* yang berarti menghafal, menghafal dari kata dasar hafal yang dari bahasa arab *hafidza - yahfadzu - hifdzan*, yaitu lawan dari lupa, yaitu selalu ingat dan sedikit lupa.<sup>68</sup>

Menurut Abdul Aziz Abdul Ra'uf definisi menghafal adalah “proses mengulang sesuatu, baik dengan membaca atau mendengar”. Pekerjaan apapun jika sering diulang, pasti menjadi hafal.<sup>69</sup> Menurut Bahasa, *Al-Qur'an* berasal dari kata *qa-ra-a* yang artinya membaca, para *ulama'* berbeda pendapat mengenai pengertian atau definisi tentang *Al-Qur'an*. Hal ini terkait sekali dengan masing-masing fungsi dari *Al-Qur'an* itu sendiri.

Program pendidikan menghafal *Al-Qur'an* adalah program menghafal *Al-Qur'an* dengan *mutqin* (hafalan yang kuat) terhadap *lafazh-lafazh Al-Qur'an* dan menghafal makna-maknanya dengan kuat yang memudahkan untuk menghindarkannya setiap menghadapi berbagai masalah kehidupan, yang mana *Al-Qur'an* senantiasa ada dan hidup di dalam hati sepanjang waktu sehingga memudahkan untuk menerapkan dan mengamalkannya.<sup>70</sup>

b. Metode *Tahfidz Al-Qur'an*

Metode dalam bahasa Arab dikenal dengan istilah *Thurikuh* yang berarti langkah-langkah strategis yang dipersiapkan untuk melakukan suatu pekerjaan. Bila dihubungkan dengan pendidikan maka strategi tersebut harus diwujudkan dalam bentuk pendidikan, dalam rangka mengembangkan sikap mental dan kepribadian agar peserta didik

---

<sup>68</sup> Mahmud Yunus, *Kamus Arab-Indonesia* (Jakarta: Hidakarya Agung, 2009), 21.

<sup>69</sup> Abdul Aziz Abdul Rauf, *Kiat Sukses Menjadi Hafizh Qur'an Da'iyah* (Kiat Sukses Menjadi Hafizh Qur'an Da'iyah: Araska, n.d.). 24.

<sup>70</sup> Khalid Bin Abdul Karim Al-Lahim, *Mengapa Saya Menghafal Al-Qur'an* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 17.

menerima pelajaran dengan mudah, efektif, dan dicerna dengan baik.<sup>71</sup>

Dalam pandangan filosofis pendidikan, metode merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan pendidikan, alat tersebut mempunyai fungsi ganda yaitu bersifat *polipagmatis* dan *monopagmatis*. *Polipagmatif* bila sebuah metode mempunyai kegunaan yang serba ganda sedangkan *monopagmatis* apabila metode hanya mempunyai satu peran saja<sup>72</sup>. Metode menghafal *Al-Qur'an* menurut Ahsih adalah sebagai berikut:

- 1) Metode *Wahdah*. Yaitu menghafal satu persatu terhadap ayat-ayat yang hendak dihafalkan. Untuk mencapai hafalan awal, setiap ayat bisa dibaca sebanyak sepuluh kali atau lebih sehingga pola ini dapat membentuk pola dalam bayangannya. Setelah benar-benar hafal barulah dilanjutkan pada ayat-ayat berikutnya dengan cara yang sama, demikian seterusnya hingga mencapai satu muka. Semakin banyak diulang maka kualitas hafalan akan semakin representatif.
- 2) Metode *Kitabah*. *Kitabah* artinya menulis. Pada metode ini menghafal terlebih dahulu menulis ayat-ayat yang akan dihafalkan kemudian ayat itu dibaca sampai benar. Metode ini cukup praktis dan baik, karena selain dibaca dengan lisan, aspek visual menulis juga akan sangat membantu dalam mempercepat terbentuknya pola hafalan dalam bayangan.
- 3) Metode *Sima'i*. Metode ini adalah mendengarkan suatu bacaan untuk menghafalkannya. Metode ini sangat efektif bagi menghafal yang mempunyai daya ingatan yang ekstra, terutama bagi menghafal tuna netra, atau anak-anak yang masih di bawah umur yang belum mengenal baca tulis *Al-Qur'an*.
- 4) Metode Gabungan. Metode ini merupakan gabungan antara metode Wahdah dan metode kitabah. Kelebihan metode ini adalah adanya

---

<sup>71</sup> Ramayulis, *Metode Bacaannya, Lalu Dihafalkan. Pendidikan Al-Qur'an* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), 42.

<sup>72</sup> M. Arifin, *Filsafat Pendidikan Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996).

fungsi ganda, yaitu fungsi menghafal dan fungsi pemantapan hafalan karena dengan menulis akan memberikan kesan visual yang mantap.

- 5) Metode *Jama'*. Metode ini dengan cara menghafalkan dengan cara menghafalkan ayat-ayat secara kolektif atau bersama-sama yang dipimpin oleh seorang instruktur. Pertama, instruktur membacakan satu ayat atau beberapa ayat dan siswa menirukan secara bersama-sama. Kemudian instruktur membimbingnya dengan cara mengulang kembali ayat-ayat tersebut dan murid-murid mengikutinya. Setelah ayat itu dapat mereka baca dengan baik dan benar selanjutnya mereka mengikuti bacaan instruktur dengan sedikit demi sedikit tanpa melihat *mushaf*. Setelah semua hafal barulah kemudian diteruskan pada ayat berikutnya dengan cara yang sama.<sup>73</sup>

Metode *tahfidz Al-Qur'an* menurut Abdurrah Nawabuddin yaitu:

- 1) Metode *Juz'i*. Yaitu cara menghafal secara berangsur-angsur atau sebagian demi sebagian kemudian menggabungkannya antara bagian yang satu dengan bagian yang lain dalam satu kesatuan materi yang dihafal. Hal ini dapat dikaji dalam pernyataan berikut, “Dalam membatasi atau memperingan beban materi yang akan dihafal hendaknya dibatasi, umpamanya menghafal sebanyak tujuh baris, sepuluh baris, satu halaman, atau satu *hizb*. Apabila telah selesai satu pelajaran maka berpindah ke satu pelajaran yang lain kemudian pelajaran-pelajaran yang telah dihafal disatukan dalam ikatan yang terpadu dalam satu surat. Sebagai contoh seorang murid menghafalkan surat *Yasin* menjadi empat atau lima tahap”
- 2) Metode *Kulli*. Yaitu dengan cara menghafal secara keseluruhan terhadap materi hafalan yang dihafalkannya, tidak dengan cara bertahap atau sebagian-sebagian. Jadi yang terpenting keseluruhan materi yang ada dihafalkan tanpa memilah-milahnya, baru kemudian diulang-ulang terus sampai benar-benar hafal, penjelasan tersebut

---

<sup>73</sup> Ahsin W. Alhafidz, *Bimbingan Praktis Menghafal Al-Qur'an* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 31.

berasal dari pernyataan berikut, “Hendaknya seorang penghafal mengulang-ulang hafalannya meskipun itu dirasa sebagai satu kesatuan tanpa memilah-milahnya. Misalnya dalam menghafal surat *Yasin* disana ada tiga *hizb* dihafalkan secara langsung dengan mengulang-ngulangnya.”<sup>74</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa metode-metode yang dijelaskan oleh para ahli sangat baik untuk saling melengkapi antara satu dengan yang lainnya. Pada dasarnya terdapat suatu kesamaan mengenai metode *tahfidz* antara satu ahli dengan ahli yang lain, yaitu metode menghafal dengan menambah materi hafalan itu lebih baik daripada terus menerus tanpa henti-hentinya dalam suatu waktu.

#### **E. Penelitian yang Relevan**

Berbagai penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Penelitian Tesis oleh Wahid Nur Hidayat yang berjudul “Kepuasan Orang Tua Siswa atas Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas” Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun 2018. Penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Upaya Madrasah dalam mempertahankan kepercayaan atau kepuasan orangtua yaitu dengan program pengembangan kemampuan siswa dengan program bahasa, tahfidz dan IT, kemudian komunikasi yang baik dengan para orang tua siswa salah satunya melalui media whatsapp 2) kepuasan orang tua terhadap layanan Pendidikan perolehan skor tertinggi pada aspek cara madrasah melibatkan orang tua dalam program madrasah , adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah, masing-masing yaitu 3,48 dan 2,89 3) kepuasan orang tua terhadap pendidik perolehan skor tertinggi pada aspek perilaku guru dalam

---

<sup>74</sup> Abdurrah N Awabuddin, *Teknik Menghafal Al-Qur'an* (Bandung: Sinar Baru, 2001), 37.

berinteraksi, adapun pada skor terendah terdapat pada aspek penampilan guru dari segi kebersihan dan kerapihan dalam kegiatan belajar mengajar. Masing – masing yaitu 3,68 dan 3,41 4) kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan untuk perolehan skor tertinggi pada aspek kondisi fisik Gedung sekolah, adapun skor terendah dicapai ada aspek kondisi perpustakaan madrasah. Masing-masing yaitu 3,80 dan 2,71.<sup>75</sup>

2. Penelitian tesis oleh Frisca Windriati yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang” Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2018. Kajian ini menunjukkan: 1. Penilaian kenyataan pada dimensi tangible bukti fisik, reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty (empati) berada pada interval 3, 40- 4,20 (memuaskan), sedangkan penilaian harapan pada lima dimensi layanan berada pada interval 4, 20- 5,00 (sangat penting). Rata-rata penilaian kenyataan pada lima aspek layanan berada pada interval 3,40-4,20 (memuaskan) dan penilaian harapan pada interval 4, 20- 5,00 (sangat penting). Karena sudah mencapai pada tingkat kenyataan memuaskan, maka madrasah harus dapat menjaga setiap layanan yang sudah baik dan meningkatkan aspek yang masih kurang dan mengoptimalkan harapan orang tua.<sup>76</sup>
3. Penelitian tesis yang dilakukan oleh Harun Alrasid dengan judul “Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta” Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2015. Penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kepuasan orang tua terhadap pendidik perolehan skor tertinggi pada aspek cara guru menyambut kedatangan anak dan

---

<sup>75</sup> Wahid Nur Hidayat, *Kepuasan Orang Tua Siswa atas Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018).

<sup>76</sup> Frisca Windriati, *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang*, (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2018).

mendampingi saat penjemputan, dan skor terendah pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, masing-masing yaitu 3,44 dan 2,98. 2) kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan untuk perolehan skor tertinggi pada aspek cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah, skor terendah dicapai pada aspek kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak. Masing-masing yaitu 3,13 dan 2,6. 3) kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian perolehan skor tertinggi pada aspek kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak. Skor terendah pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah, masing-masing yaitu 3,17 dan 2,77. 4) kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan perolehan skor tertinggi pada aspek penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi. Skor terendah pada aspek cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak, masing-masing yaitu 3,11 dan 2,9.<sup>77</sup>

4. Jurnal Siregar dengan judul “Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan” Tahun 2016. Jurnal ini mendeskripsikan bahwa : (a) Besaran pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh dimensi tujuan yang ingin dicapai, taktik atau strategi, penyediaan berbagai input sebesar 10,5%. Artinya, hanya 10,5% dari kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh implementasi kebijakan, sedangkan 89,50% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat rendah, (b) Besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh dimensi tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy sebesar 18,1%. Artinya, hanya

---

<sup>77</sup> Harun Alrasid, *Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK IT Al- Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

18,1% dari kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 81,9% masing-masing ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat sedang, dan (c) Besaran pengaruh implementasi kebijakan, kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh dimensi prosedur tidak sulit, persyaratan simple, pelayanan yang sesuai harapan masyarakat sebesar 24,2%. Artinya, hanya 24,2% dari kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh implementasi kebijakan, dan kualitas pelayanan sedangkan 75,8% ditentukan faktor lain. Kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat sedang<sup>78</sup>

5. Jurnal Rosita, 2015 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Bekasi”. Jurnal ini mendeskripsikan bahwa : (a) Berdasarkan tabel analisis varians (ANOVA) berdasarkan hasil uji F (simultan) menghasilkan hitung sebesar 57.043, maka dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5), secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank, (b) Tabel *coefficient* berdasarkan hasil uji T (parsial), variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 secara parsial atau bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan (c) Dari lima variabel kualitas pelayanan yang diteliti yaitu *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) yang pengaruhnya paling kuat terhadap kepuasan nasabah Bank adalah variabel *assurance* (jaminan). Ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa T hitung 5.224 > T tabel 1.989 dengan signifikansi 0.000.<sup>79</sup>

## F. Kerangka Berpikir

---

<sup>78</sup> 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).

<sup>79</sup> Rahmi Rosita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Bekasi,” *Jurnal Lentera Bisnis* 4, no. 2 (2015).

Dari berbagai uraian teori dan pengertian tentang variabel implementasi kebijakan, pelayanan publik, dan kepuasan wali murid, diperoleh teori dan pengertian tentang hubungan dari variabel tersebut di atas yaitu sebagai berikut :

#### 1. Kepuasan Orang Tua terhadap Implementasi Kebijakan

Kebijakan kependidikan merupakan suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan dalam bidang pendidikan itu sendiri. Dengan adanya kebijakan pendidikan maka mekanisme dan prosedur di lembaga pendidikan tersebut akan jelas dan dipahami oleh masyarakat. Dengan prosedur dan mekanisme yang jelas, maka masyarakat akan memperoleh kepuasan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Kebijakan lembaga pendidikan dapat diukur melalui indikator :

- a. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai
- b. Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan
- c. Penyediaan berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan
- d. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Bedasarkan hal tersebut, maka terlihat jelas bahwa kebijakan lembaga pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat.

#### 2. Kepuasan Orang Tua terhadap Pelayanan Sekolah

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses yang menggambarkan kondisi penyedia jasa pelayanan dengan harapan yang dikehendaki masyarakat ataupun wali murid. Apabila pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan wali murid maka tingkat kepuasan wali murid akan dapat dicapai.

Pelayanan publik dapat diukur melalui indikator :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang

dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan kepuasan dapat diukur melalui indikator :

- a. Prosedur tidak sulit. Adalah suatu kondisi dimana mekanisme dan prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit dan tidak sulit dilaksanakan oleh masyarakat.
- b. Persyaratan *simple*. Adalah suatu kondisi dimana persyaratan yang ditetapkan mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat
- c. Pelayanan yang sesuai harapan. Adalah suatu keadaan dimana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

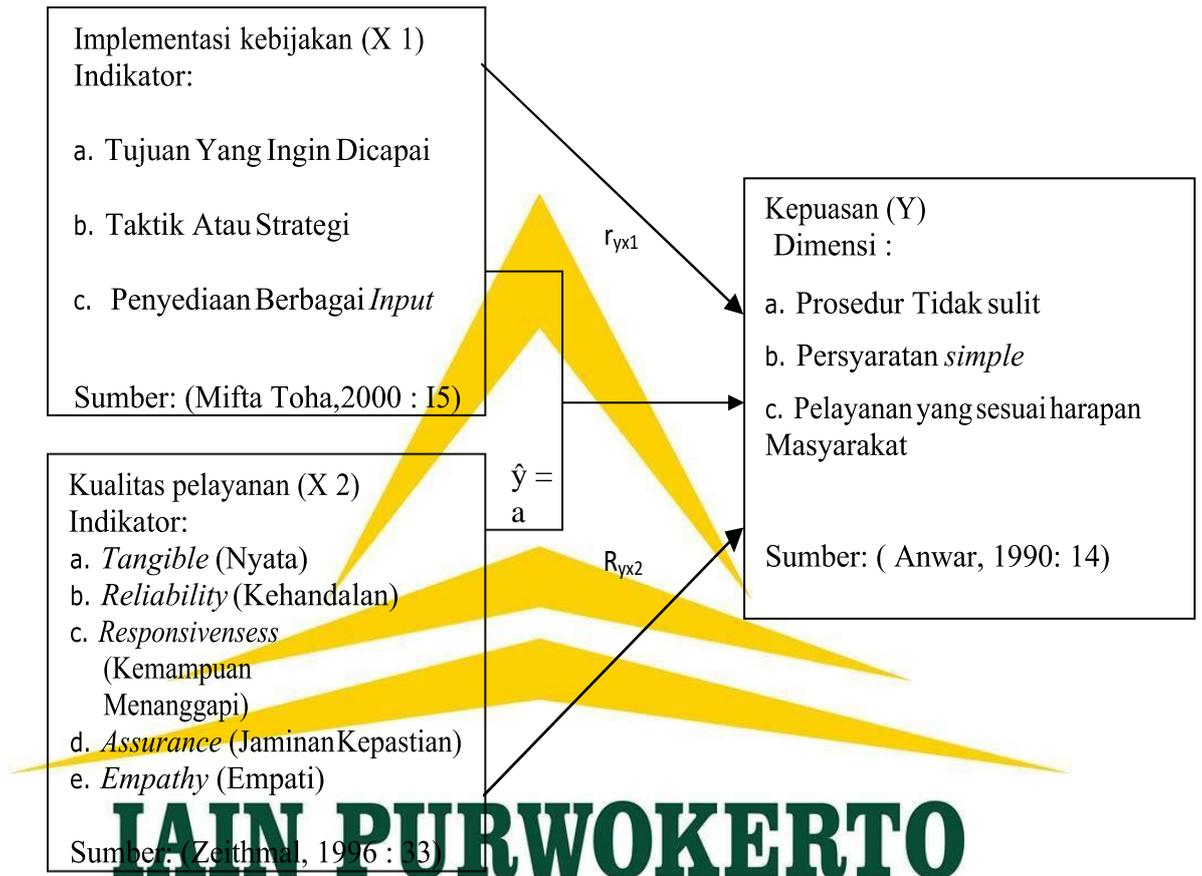
Bedasarkan hal tersebut, terlihat jelas bahwa kualitas pelayanan publik maupun pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wali murid.

### 3. Kepuasan Orang Tua terhadap Implementasi Kebijakan dan Pelayanan Sekolah

Kebijakan lembaga kependidikan merupakan suatu strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan dalam lembaga. Sedangkan pelayanan merupakan suatu proses yang menggambarkan kondisi penyedia jasa pelayanan dengan harapan para siswa maupun wali murid sesuai merasa puas sesuai dengan harapan mereka, maka tingkat kepuasan wali murid akan dapat dicapai.

Dari pemikiran tersebut, terlihat jelas bahwa kebijakan lembaga pendidikan dan pelayanan secara bersama-sama memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat di mana dalam penelitian ini adalah siswa

dan wali murid itu sendiri. Berdasarkan kerangka pemikiran tesis ini maka dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.4 Kerangka Konseptual**

### G. Hipotesis

Hipotesis statistik adalah pernyataan tentang keadaan parameter yang akan diujikan melalui *statistic sample*. Hipotesis adalah prediksi tentang hasil yang mungkin dari suatu penelitian<sup>80</sup>. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

<sup>80</sup> S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), 62.

- a. Diduga implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* yang ditentukan oleh indikator : (a) Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai, (b) Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, (c) Penyediaan berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dan (d) Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.
- b. Diduga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* yang ditentukan oleh indikator: (a) Bukti langsung (*tangibles*), (b) Keandalan (*reliability*), (c) Daya tanggap (*responsiveness*), (d) Jaminan (*assurance*), dan (e) Empati (*empathy*)
- c. Diduga implementasi kebijakan mondok dan *tahfidz Al-Qur'an* dengan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* yang ditentukan oleh indikator: (a) Prosedur tidak sulit. Adalah suatu kondisi dimana mekanisme dan prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit dan tidak sulit dilaksanakan oleh masyarakat, (b) Persyaratan *simple*, dan (c) Pelayanan yang sesuai harapan

**IAIN PURWOKERTO**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Tempat penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Tempat penelitian dalam penelitian ini yaitu dilakukan pada *Madrasah Tsanawiyah Hafidz Al-Qur'an Ar-Roudlah* Ajibarang Banyumas. Sebuah pengamatan atau penelitian terhadap suatu fenomena dalam masyarakat membutuhkan sebuah proses yang mana memerlukan waktu cukup lama. Waktu penelitian dalam penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021.

#### B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Suharsimi Arikunto mengungkapkan bahwa penelitian dekriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian.<sup>81</sup> Menurut Sugiyono pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka-angka, dan analisisnya menggunakan statistik.<sup>82</sup>

Pada penelitian ini dalam proses memperoleh data yang digunakan berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diteliti serta melihat dan mendeskripsikan kemudian di analisis dan disimpulkan sebagai hasil penelitian. Terkait jenis penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan orang tua pada implemtasi program wajib mondok dan tahfidz Al-Qur'an di MTs Ar Raudlah Ajibarang Banyumas.

---

<sup>81</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 234

<sup>82</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2014) , 7.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan informasi dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berfikir ilmiah adalah berfikir yang logis (masuk akal) dan empiris (dibahas secara mendalam berdasarkan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan).<sup>83</sup>

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksplanatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Penelitian eksplanasi (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan kedudukan antara variable-variabel diteliti serta hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala *likert*.<sup>84</sup>

Pengumpulan data dalam metode eksplanatif dilakukan dengan pendekatan survei.<sup>85</sup> Pengertian survei adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Tujuan survei adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.<sup>86</sup>

Metode survei digunakan untuk memecahkan masalah-masalah isu skala besar yang aktual dengan populasi sangat besar, sehingga diperlukan sampel ukuran besar<sup>87</sup>. Dalam metode survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya, pengertian survei

---

<sup>83</sup> Akhmadi, *Permasalahan Lanjut Usia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 12.

<sup>84</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 23.

<sup>85</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 27.

<sup>86</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 34.

<sup>87</sup> Widodo, *Psikologi Belajar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 54.

dibatasi pada pengertian survei sampel dimana informasi dikumpulkan dari sebagian populasi (sampel) untuk mewakili seluruh populasi. Ada 3 karakteristik pokok pada metode survei yaitu:

1. Data informasi dikumpulkan dari kelompok besar orang dengan tujuan mendeskripsikan berbagai aspek dan karakter seperti: pengetahuan, sikap, kepercayaan, kemampuan dari populasi
2. Data informasi diperoleh dari pengajuan pertanyaan (tertulis dan bisa juga lisan) dari populasi
3. Data informasi diperoleh dari sampel bukan dari populasi

Rancangan survei merupakan prosedur dimana peneliti melaksanakan survei atau memberikan angket atau skala pada satu sampel untuk mendeskripsikan sikap, opini, perilaku, atau karakteristik responden. Dari hasil survei ini, peneliti membuat klaim tentang kecenderungan yang ada dalam populasi.<sup>88</sup>

### C. Data dan Sumber Data

#### 1. Data Penelitian

Penelitian yang diinginkan oleh peneliti yaitu mengenai pengaruh implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wali murid di *Madrasah Tsanawiyah Hafidz Al-Qur'an Ar-Roudlah Ajibarang Banyumas*. Data penelitian diambil melalui wawancara dengan informan, kemudian observasi dan juga dokumentasi di *Madrasah Tsanawiyah Hafidz Al-Qur'an Ar-Roudlah Ajibarang Banyumas*.

#### 2. Sumber Data

##### a. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik di mana peneliti ingin membuat opini (berdasarkan statistik sampel).<sup>89</sup> Populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

---

<sup>88</sup> A. Alsa, *Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 62.

<sup>89</sup> Sekaran & Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian* (Jakarta: Salemba Empat, 2017).

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian.<sup>90</sup>

Secara umum, populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Populasi dalam penelitian ini adalah *MTs Tahfidz Qur'an Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas.

#### b. Sampel

Sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi.<sup>91</sup> Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili)<sup>92</sup>. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti. Maknanya sampel yang diambil dapat mewakili atau representatif bagi populasi tersebut. Dalam penelitian ini diambil sampel adalah wali murid siswa siswi *MTs Tahfidz Qur'an Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas, yang juga merupakan santri dari Pondok Pesantren *Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas.

Teknik pengambilan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Berdasarkan pendapat tersebut peneliti mengambil keseluruhan dari jumlah wali murid yang bersekolah

---

<sup>90</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 29.

<sup>91</sup> Sekaran & Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian*.

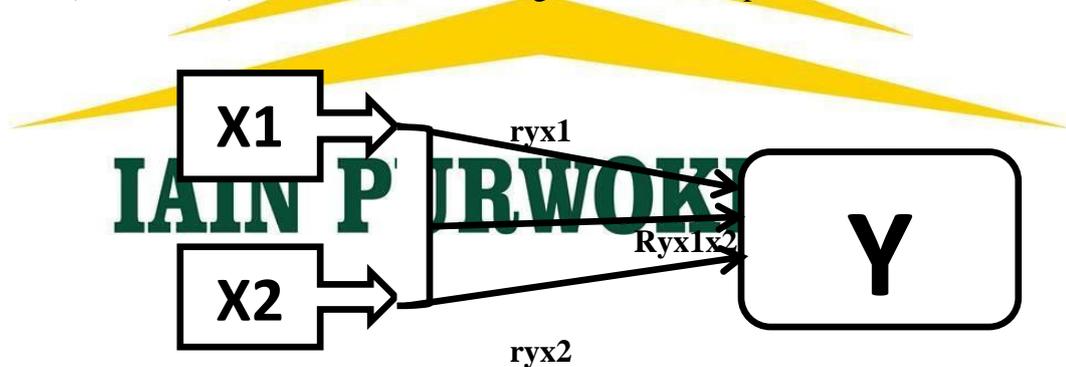
<sup>92</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 39.

di *Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas yaitu sebanyak 176 wali murid.

#### D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Sedangkan pengukuran variabel adalah proses menentukan jumlah atau intensitas informasi mengenai orang, peristiwa, gagasan, dan atau obyek tertentu serta hubungannya dengan masalah.<sup>93</sup>

Pengertian variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Sedangkan pengertian variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas<sup>94</sup> Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas (Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan) dan satu variabel terikat (Wali Murid). Berikut ini adalah diagram konstelasi penelitian



Gambar 3.1 Diagram Konstelasi Penelitian

Catatan :

Y = Kepuasan Wali Murid

<sup>93</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 41.

<sup>94</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 43.

X1 = Implementasi Kebijakan

X2 = Kualitas Pelayanan

Definisi konseptual, definisi operasional, dan indikator dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

## 1. Variabel Y (Kepuasan Wali Murid)

### a. Definisi Konseptual

Secara konseptual Kepuasan Wali Murid dapat didefinisikan sebagai Kepuasan Masyarakat, yaitu suatu kondisi dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan harapan dan keinginan yang dikehendaki, sehingga tidak terjadi keluhan.

### b. Definisi Operasional

Definisi operasional Kepuasan Wali Murid dapat didefinisikan yaitu harapan atau keinginan yang ideal dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan di bidang pendidikan yang ditandai oleh adanya peraturan atau prosedur yang jelas serta mudah dimengerti, petugas sekolah maupun pesantren yang melayani dengan baik, persyaratan sederhana tapi mudah dimengerti, adanya komunikasi dua arah antara guru, pengasuh pesantren dan masyarakat (Wali Murid), serta menimbulkan kerja sama yang baik.

### c. Indikator

Banyaknya pendapat tentang teori kebijakan khususnya di bidang pendidikan tersebut di atas dapat diambil beberapa indikator yang sesuai dengan identifikasi masalahnya antara lain: (1) Sesuai kebijakan, (2) Rencana yang ditetapkan, (3) Efisien, (4) Efektif, (5) Ekonomis, (6) Korektif, (7) Perencanaan, (8) Sesuai rencana, dan (9) Tindakan yang diinginkan. Sedangkan indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu : (1) Sesuai perencanaan, (2) Korektif, (3) Efisien, dan (4) Efektif.

## 2. Variabel X1 (Implementasi Kebijakan)

### a. Definisi Konseptual

Secara konseptual Kebijakan Lembaga Pendidikan dapat didefinisikan yaitu suatu alat yang meliputi keseluruhan aspek kegiatan pendaftaran, pengolahan, dan pelaksanaan kegiatan pondok maupun kegiatan belajar mengajar.

b. Definisi Operasional

Definisi operasional Kebijakan Lembaga Pendidikan yaitu adanya suatu keputusan yang diarahkan untuk mencapai sebuah keputusan bersama dalam bidang pendidikan tersebut. Hal tersebut ditandai dengan adanya tujuan yang dicapai di dalam pelayanan pendidikan baik pesantren maupun sekolah, dimana wali murid ikut berpartisipasi dalam kegiatan komite sekolah mengikuti segala peraturan pesantren maupun sekolah yang telah disepakati bersama.

c. Indikator

Beberapa indikator yang sesuai dengan indentifikasi masalahnya antara lain: (1) Identifikasi dari tujuan yang akan dicapai, (2) Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, (3) Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi, (4) Tujuan yang dicapai, (5) Taktik, (6) Strategi, dan (7) Penyediaan berbagai *input*.

3. Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

a. Definisi Konseptual

Secara konseptual, Pelayanan Publik dapat didefinisikan yaitu Pelayanan Publik dimana dalam penelitian ini adalah pelayanan wali murid maupun siswanya adalah suatu proses pemberian pelayanan yang baik kepada siswa maupun wali murid seperti kebersihan dan kenyamanan dalam kegiatan sekolah maupun pesantren.

b. Definisi Operasional

Definisi operasional Pelayanan Publik (siswa dan wali murid) adalah suatu proses pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan yang dikehendaki, yang ditunjukkan oleh sifat-sifat *tangible*

(nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kemampuan menanggapi), *assurance* (jaminan kepastian), dan *empathy* (perhatian)

c. Indikator

Indikator Penelitian untuk variabel Kebijakan Kependudukan adalah: (1) *Tangible* (nyata), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (kemampuan menanggapi), (4) *Assurance* (jaminan kepastian), dan (5) *Empathy* (perhatian)

**E. Instrument Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.<sup>95</sup> Dari pengertian instrumen tersebut dapat diketahui bahwa instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data yang akurat. Pengujian keakuratan data dari instrumen penelitian dapat menggunakan skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.<sup>96</sup>

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Sehubungan penelitian ini menggunakan 3 variabel maka jumlah instrumen yang digunakan untuk penelitian juga ada 3. Instrumen-instrumen penelitian sudah ada yang dilakukan, tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka instrumen harus mempunyai skala. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesiner berupa pertanyaan yang menggunakan skala *likert* dengan pilihan jawaban

---

<sup>95</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 19.

<sup>96</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 44.

dengan skor 5 sampai 1 untuk pertanyaan positif, sedangkan untuk pertanyaan negatif dengan skor 1 sampai 5 .

Kisi-kisi instrumen penelitian adalah sebuah tabel yang menunjukkan hubungan antara hal-hal yang disebut dalam baris dengan hal-hal yang disebutkan dalam kolom. Kisi-kisi penyusunan instrumen menunjukkan kaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data dari mana data akan diambil, metode yang digunakan dan instrumen yang disusun.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dijelaskan bahwa kisi-kisi membantu peneliti dalam menyusun isi dari butir-butir instrumen. Kisi-kisi instrumen penelitian memuat konsep, variabel, aspek yang diungkap, indikator, instrumen, item dan responden (terlampir). Adapun kisi-kisi instrument penelitian untuk variabel Kepuasan Wali Murid *Madrasah Tsanawiyah ar Roudlah* Ajibarang Banyumas, Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Instrument Kepuasan Wali Murid**  
***Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang Banyumas***

No	Indikator	Butir Positif	Jumlah
1	Prosedur yang tidak sulit	1,2,3,4,5	5
2	Persyaratan <i>simple</i> dan baik	6,7,8,9,10	5
3	Pelayanan sesuai dengan harapan	11,12,13,14,15	5
	Jumlah		15

# IAIN PURWOKERTO

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Instrumen Implementasi Kebijakan**

No	Indikator	Butir Positif	Jumlah
1	Tujuan jumlah yang ingin dicapai	1,2,3,4,5	5
2	Taktik atau strategi	6,7,8,9,10	5
3	Penyediaan berbagai <i>input</i>	11,12,13,14,15	5
	Jumlah		15

**Tabel 3.3**  
**Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	Butir Positif	Jumlah
1	<i>Tangible</i> (Nyata)	1,2,3	3
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4,5,6	3
3	<i>Responsiveness</i> (Kemampuan Menanggapi)	7,8,9	3
4	<i>Assurance</i> (Jaminan Kepastian)	10,11,12	3
5	<i>Empathy</i> (Perhatian)	13,14,15	3
	Jumlah	15	

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu metode yang ada di dalam pengumpulan data dengan menggunakan teknik atau cara yang digunakan oleh para peneliti untuk mengumpulkan data<sup>97</sup> Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan<sup>98</sup> Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>99</sup> Dalam pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner atau angket yang dibagikan kepada wali murid *Madrasah Tsanawiyah Ar-Roudlah* Ajibarang Banyumas sebagai responden kemudian kuesioner diisi oleh responden, diberi cukup waktu untuk mengisi, dan menjelaskan apabila ada pertanyaan

Data yang diperoleh dikumpulkan dan diperiksa kelengkapannya diminta untuk dilengkapi, selanjutnya bila telah lengkap digunakan sebagai data penelitian. Terhadap kuesioner yang telah dikumpulkan dibuat tabulasi data dengan *Ms. Excel*. Di baris atas berisi nomor butir dan ke bawah menunjukkan nomor responden. Dalam tahap ini data yang diperoleh diolah

<sup>97</sup> Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: CV Alfabeta, 2010). 79.

<sup>98</sup> Sigit Hermawan and Amirullah, "*Metode Penelitian Bisnis* (Bandung," CV Alfa Beta, 2016), 41..

<sup>99</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 45..

dalam perhitungan SPSS, data dalam bentuk *Ms. Excel* dirubah dalam program SPSS untuk dapat dilakukan perhitungan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan tidak hanya untuk keperluan suatu riset tertentu saja. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Pengertian data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder penelitian ini adalah data yang diperoleh dari studi pustaka (*library research*)<sup>100</sup>

Dilakukan dengan cara-cara pengumpulan data-data melalui satu teknik riset perpustakaan (*library research*) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset lapangan, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literatur, bahan kuliah, dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

### 1. Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk menguji item-item pernyataan dari masing-masing variabel maka digunakan pengujian persyaratan analisis sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas

---

<sup>100</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 49.

Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut<sup>101</sup>. Validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang kita ingin ukur dan bukan mengukur yang lain. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut<sup>102</sup>

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat satu test (alat pengukuran) melakukan fungsi ukurnya dengan menggunakan teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian ini. Melalui uji alat pengumpulan data dikatakan valid apabila memiliki r hitung lebih besar dari rtabel, dengan mengacu pada tabel korelasi berdasarkan jumlah sampel (n) dan tingkat kesalahan *standard* 0,05 dengan menggunakan tabel r *product moment person*.<sup>103</sup>

Pengukuran validitas dengan menggunakan *Bivariate Pearson* (*Product Moment Pearson*) yakni teknik korelasi dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Uji Validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan  $< 0,05$  atau 5%. Hasil *Pearson Correlation* sig. 0,05 = tidak valid, Hasil *Pearson Correlation*  $<$  sig. 0,05 = valid. Adapun kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

---

<sup>101</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 124.

<sup>102</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prgram IBM SPSS 25* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 34.

<sup>103</sup> Nurgiyantoro, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004), 61.

- 1) Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item kuesioner tersebut valid
- 2) Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item kuesioner tersebut tidak valid.<sup>104</sup>

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai uji bagaimana instrumen pengukuran secara konsisten mengukur apapun yang sedang diukur. Reliabilitas adalah suatu uji untuk mengukur bagaimana konsistensi terkait. Setelah melakukan pengujian validitas untuk butir pertanyaan, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai  $r$  dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen<sup>105</sup>

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu pengukuran menyatakan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (tanpa kesalahan) dan karena itu menanggung konsistensi pengukuran di sepanjang waktu serta di berbagai poin pada instrumen tersebut<sup>106</sup>

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *test retest* (Pengujian ulang), dengan mengacu pada *alpha cronbach* yaitu tingkat reliabilitas atau harga  $r$  (*alpha*) mencapai 0,8.<sup>107</sup>

## 2. Pengujian Persyaratan Analisis

---

<sup>104</sup> & Fauziah A Rahmawati, Fajarwati, *Statistika Teori Dan Praktek* (Yogyakarta: Lab Manajemen UMY, 2015), 106.

<sup>105</sup> Sekaran & Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian*, -----, 87..

<sup>106</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prgram IBM SPSS 25*, -----, 36.

<sup>107</sup> Nurgiyantoro, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, -----, 64.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi di atas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.<sup>108</sup>

Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan Rasio *Kurtosis* dan Rasio *Skewness*, Rasio *Skewness* diperoleh dengan membagi antara angka *Skewness* dengan *standart error skewness* dan angka kurtosis dengan *standart error kurtosis* apabila rasio *skewness* dan rasio *kurtosis* pada *range*  $\pm 2$  maka data penelitian dinyatakan normal.<sup>109</sup>

b. Uji Homogenitas Data

Uji homogenitas adalah pengujian mengenai sama tidaknya variansi-variansi dua buah distribusi atau lebih. Pengujian atau uji homogenitas bertujuan untuk meyakinkan bahwa sekumpulan data yang akan diukur memang berasal dari populasi yang homogen (sama). Penghitungan homogenitas dilakukan peneliti saat ingin membandingkan sebuah sikap, intensi, atau perilaku (varians) pada dua kelompok populasi.<sup>110</sup>

Pengujian homogenitas data untuk mengetahui atau menguji bahwa kelompok data atau varian berasal dari populasi yang homogen

---

<sup>108</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prgram IBM SPSS 25*, -----, 40.

<sup>109</sup> Sekaran & Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian*, -----, 88.

<sup>110</sup> Widhiarso, *Mengaplikasikan Uji-T Statistik Membandingkan Gain Score Antar Kelompok Dalam Eksperimen* (Yogyakarta: FP UGM, 2011).

atau tidak atau dengan kata lain menguji kesamaan varian dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0, 05, dengan menggunakan *levene test*

### 3. Pengujian Hipotesis Penelitian

Terhadap hipotesis Penelitian dilakukan pengujian dengan cara yaitu: (1) Analisis regresi, (2) Analisis korelasi, dan (3) Analisis determinasi

#### a. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen. Analisis regresi perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa besar perubahan variabel Y, apabila variabel X juga berubah dalam satu satuan. Dengan analisis regresi didapatkan persamaan regresi baik regresi sederhana maupun regresi ganda.<sup>111</sup>

##### 1) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).<sup>112</sup> Dengan menggunakan persamaan regresi, dapat melakukan prediksi besarnya perubahan nilai variabel Y bila nilai variabel X telah diketahui.<sup>113</sup>

Besarnya perubahan itu ditunjukkan oleh koefisien regresi, yang diberi simbol 'b'. Bila hanya satu variabel bebas, garis regresi untuk garis lurus mengikuti persamaan garis lurus atau persamaan regresi sederhana. Untuk meyakinkan bahwa koefisien regresi tersebut bermakna atau tidak, maka dilakukan uji keberartian regresi dan uji linearitas regresi. Persamaan regresi dinyatakan mempunyai keberartian apabila dengan menggunakan perhitungan Anova Regresi dapat diperoleh perhitungan angka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< 0,05$ . Pengujian linearitas persamaan regresi dilakukan

---

<sup>111</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prgram IBM SPSS 25*, -----, 40.

<sup>112</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, -----, 124.

<sup>113</sup> Moh Ali Shahab and Inna Nisa, "The Influence of Leadership and Work Attitudes toward Job Satisfaction and Performance of Employee" 2, no. 5 (2014): 69–77.

dengan menggunakan uji F dan tingkat signifikansi. Persamaan regresi dinyatakan linear apabila terbukti bahwa  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $> 0,05$

## 2) Analisis Regresi Ganda

Analisis regresi berganda adalah suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval.<sup>114</sup> Regresi ganda adalah suatu teknik khusus yang digunakan untuk menganalisis jenis model *multivariate* tertentu. Asumsi regresi ganda adalah bahwa ada dua hubungan yang rumit dalam sistem variabel yang sedang dikaji.

Perangkat statistik lain yang diperoleh dari analisis regresi ganda adalah sejumlah koefisien regresi. Koefisien tersebut (kadang-kadang disebut *beta weights*) sangat mirip dengan rentangan (*extent*) dan kemiringan (*slope*). Nilai mereka adalah tingkat perubahan Y apabila sebuah unit berubah dalam X-nya dengan menghilangkan perubahan yang dihasilkan oleh variabel bebas yang lain. Ada beberapa kemiringan yang telah mengendalikan variabel lain dalam analisis. Apabila variabel-variabel yang tidak baku digunakan, koefisiennya ditafsirkan sebagai kemiringan. Tetapi bila variabel-variabel baku yang dipakai maka mereka ditafsirkan sebagai kemiringan dengan unit-unit deviasi standar.

### b. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah sekumpulan teknik untuk mengukur hubungan antara dua variabel, gagasan dasar dari analisis korelasi adalah melaporkan hubungan antara dua variable. Untuk menganalisis data primer maka dipergunakan metode kuantitatif yang didasarkan pada

---

<sup>114</sup> Narimawati, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi* (Bandung: Agung Media, 2008), 132.

teknik analisis statistik yaitu dengan cara mencari koefisien korelasi antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y, dalam hal ini sebagaimana dikemukakan bahwa koefisien korelasi adalah “suatu alat statistik yang dapat dipergunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel tersebut”<sup>115</sup>

#### 1) Analisis Koefisien Korelasi Sederhana

Dalam analisis koefisien korelasi terdapat analisis korelasi sederhana dan analisis korelasi ganda. Analisis korelasi sederhana dimaksudkan untuk melukiskan hubungan antara masing-masing variabel. Koefisien korelasi, menunjukkan batas antara hubungan X dan Y dapat dinyatakan dalam 2 kemungkinan

Kemungkinan X dan Y dependen sempurna atau X dan Y independen sempurna. Variabel X dan Y dianggap berasosiasi secara statistik bila hubungannya terdapat diantara kedua batas tersebut. Atau koefisien regresi dapat dikatakan sebagai alat penduga yang dapat menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel X dan Y.

Selanjutnya untuk dapat memberikan interpretasi seberapa kuat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, maka dapat digunakan pedoman sebagai mana tersebut pada ini:

**IAIN PURWOKERTO**

**Tabel 3.4**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Interval Koefisien**  
**Tingkat Hubungan**

0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang

<sup>115</sup> Narimawati, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi*, -----, 132.

0,60-0,799  
0,80-1,000

Kuat  
Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2002:64)

## 2) Analisis Koefisien Korelasi Ganda

Analisis koefisien korelasi ganda digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara implementasi kebijakan, kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan wali murid, dengan demikian dapat dilihat faktor utama yang dapat menyebabkan kepuasan wali murid. Keberartian hubungan antara variabel X dengan variabel Y diukur melalui uji keberartian korelasi. Korelasi dinyatakan berarti apabila angka Fhitung > Ftabel dan tingkat signifikansi < 0,05.

### c. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y, atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa besar variabel Y ditentukan oleh variabel X. Besaran angka koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkan angka korelasi. Dalam kasus penelitian ini berusaha untuk mengetahui seberapa besar kepuasan wali murid (Y) ditentukan oleh implementasi kebijakan, kualitas pelayanan, baik sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

### d. Analisis Korelasi Parsial

Analisis Korelasi Parsial dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y yang dikontrol oleh X2, dan juga pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y yang dikontrol oleh X1 dengan membandingkan dengan angka korelasi antara X1 terhadap Y dan X2 terhadap Y.

**IAIN PURWOKERTO**

## BAB IV

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil analisis penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Implementasi Kebijakan Wajib Mondok dan Tahfiz Qur’an terhadap Kepuasan Wali Murid di Madrasah Tsanawiyah Tahfiz Al-Qur’an Ar Raudlah Ajibarang Banyumas”. Pembahasan hasil penelitian ini dimulai dari Uji validitas Reliabilitas, karakteristik responden, analisis deskriptif (deskripsi variabel penelitian) dan kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian, yaitu wali murid *Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas yaitu sebanyak 176 wali murid. Dalam penelitian ini disebar 176 kuesioner pada 176 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 176 eksemplar, sehingga respon *rate*-nya sebanyak 100,0%. Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 176 kuesioner.

Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit (*editing*), diberi kode (*coding*), dan ditabulasikan (*tabulating*). Untuk selanjutnya dianalisis dengan bantuan program statistik komputer *SPSS for Windows*.

#### A. Analisis Data

##### 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

###### a. Hasil Uji Validitas Instrumen

Berikut ini hasil pengujian validitas instrumen penelitian yang di dalam Tabel 4.1. sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Item-item Variabel**  
**Implementasi Kebijakan (X<sub>1</sub>)**

Indikator	rx <sub>y</sub>	r-tabel	Keterangan
X1.1	0,360	0,1480	Valid
X1.2	0,597	0,1480	Valid
X1.3	0,370	0,1480	Valid
X1.4	0,236	0,1480	Valid
X1.5	0,445	0,1480	Valid

X1.6	0,400	0,1480	Valid
X1.7	0,327	0,1480	Valid
X1.8	0,443	0,1480	Valid
X1.9	0,331	0,1480	Valid
X1.10	0,608	0,1480	Valid
X1.11	0,255	0,1480	Valid
X1.12	0,314	0,1480	Valid
X1.13	0,437	0,1480	Valid
X1.14	0,277	0,1480	Valid
X1.15	0,598	0,1480	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Dari Tabel. 5 tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{xy} > r$ -tabel 0,1480 (sig.  $< 0,05$ ), sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel implementasi kebijakan adalah valid. Sedangkan uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.2. berikut ini.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Item-item Variabel**  
**Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Indikator	$r_{xy}$	r-tabel	Keterangan
X2.1	0,266	0,1480	Valid
X2.2	0,265	0,1480	Valid
X2.3	0,267	0,1480	Valid
X2.4	0,276	0,1480	Valid
X2.5	0,388	0,1480	Valid
X2.6	0,241	0,1480	Valid
X2.7	0,371	0,1480	Valid
X2.8	0,338	0,1480	Valid
X2.9	0,328	0,1480	Valid
X2.10	0,413	0,1480	Valid
X2.11	0,230	0,1480	Valid
X2.12	0,226	0,1480	Valid
X2.13	0,423	0,1480	Valid
X2.14	0,373	0,1480	Valid
X2.15	0,348	0,1480	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Dari Tabel 4.2 tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{xy} > r$ -tabel 0,1480 (sig.  $< 0,05$ ), sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Selanjutnya uji validitas variabel kepuasan wali murid dapat dilihat pada Tabel 4.3. berikut ini.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Item-item Variabel**  
**Kepuasan Wali Murid (Y)**

Indikator	rx <sub>y</sub>	r-tabel	Keterangan
Y1	0,473	0,1480	Valid
Y2	0,500	0,1480	Valid
Y3	0,300	0,1480	Valid
Y4	0,416	0,1480	Valid
Y5	0,443	0,1480	Valid
Y6	0,359	0,1480	Valid
Y7	0,374	0,1480	Valid
Y8	0,149	0,1480	Valid
Y9	0,503	0,1480	Valid
Y10	0,559	0,1480	Valid
Y11	0,408	0,1480	Valid
Y12	0,454	0,1480	Valid
Y13	0,484	0,1480	Valid
Y14	0,403	0,1480	Valid
Y15	0,297	0,1480	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Dari Tabel 4.3 tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{xy} > r$ -tabel 0,1480 ( $sig. < 0,05$ ), sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel kepuasan wali murid adalah valid.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Berikut ini hasil uji reliabilitas instrumen variabel kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Implementasi Kebijakan	0,628	$\geq 0,60$	Reliabel

Kualitas Pelayanan	0,860	$\geq 0,60$	Reliabel
Kepuasan Wali murid	0,633	$\geq 0,60$	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Dari Tabel 4.4 tersebut di atas dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ , sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel implementasi kebijakan, kualitas pelayanan dan kepuasan wali murid adalah reliabel.

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 176 responden, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

#### a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	40	22,7%
2	Perempuan	136	77,3%
Total		176	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah Perempuan sebanyak 136 responden atau 77,3% dan Laki-laki sebanyak 40 responden atau 22,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebagai wali murid siswa *Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* yang berhasil ditemui selama penelitian.

#### b. Umur

Berdasarkan umur, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Umur Responden**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	< 25 Tahun	10	5.7%
2	26-30 Tahun	13	7.4%
3	31-35 Tahun	46	26.1%
4	36-40 Tahun	98	55.7%
5	> 40 Tahun	9	5.1%
Total		176	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah kebanyakan berusia 36-40 tahun sebanyak 98 responden atau 55.7% dan sebagian kecil berusia > 40 tahun sebanyak 9 responden atau 05.1%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi umur responden dalam penelitian ini yaitu wali murid siswa *Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* adalah usia dewasa akhir.

### c. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	1	0.6%
2	SMP	25	14.2%
3	SMA/K	81	46.0%
4	Diploma/Sarjana	69	39.2%
Total		176	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berpendidikan SMA/K sebanyak 81 responden atau 46,0% dan sebagian kecil berpendidikan SD

sebanyak 1 responden atau 00,6%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi pendidikan, responden wali murid siswa *Madrasah Tsanawiyah Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* dalam penelitian ini berpendidikan SMA/K.

### C. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui implementasi kebijakan, kualitas pelayanan dan kepuasan wali murid. Analisis data ini melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Interval Skala**

Interval	Keterangan
1,00 s/d 1,79	Sangat Buruk
1,80 s/d 2,59	Buruk
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik
3,40 s/d 4,19	Baik
4,20 s/d 5,00	Sangat Baik

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

#### 1. Variabel Implementasi Kebijakan (X<sub>1</sub>)

Berikut ini penilaian responden terhadap Implementasi Kebijakan:

**IAIN PURWOKERTO**  
**Tabel 4.9**  
**Penilaian Responden terhadap Implementasi Kebijakan**

No.	Item Variabel	Mean	Kategoris
1.	Tujuan yang ingin di capai <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> dalam program implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> sangat baik	4.01	Baik
2.	Strategi <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> dalam program implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> sangat baik	3.84	Baik

No.	Item Variabel	Mean	Kategori
3.	Persediaan Informasi mengenai program implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> lengkap	3.91	Baik
4.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas dapat membuat dampak positif	3.55	Baik
5.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas mampu meningkatkan prestasi belajar siswa	3.72	Baik
6.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas dapat menghasilkan siswa yang berprestasi	4.03	Baik
7.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas sudah sesuai dan mudah dipahami	3.80	Baik
8.	<i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas memiliki tujuan yang jelas dalam Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i>	3.78	Baik
9.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> dapat menambah wawasan siswa dalam beragama	3.81	Baik
10.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> dapat membantu siswa dalam membaca dan menghafal Al-Quran	3.72	Baik
11.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> dapat meningkatkan kompetensi lulusan <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas	4.03	Baik
12.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> dapat dipahami dengan mudah	4.00	Baik
13.	Penyembaran informasi mengenai program kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> sangat baik	3.66	Baik
14.	Tujuan Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> mudah dipahami	3.80	Baik
15.	Bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi Implementasi	3.71	Baik

No.	Item Variabel	Mean	Kategori
	kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> mudah dipahami		
<b>Rerata</b>		<b>3.82</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.9 dari 176 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Implementasi Kebijakan, Baik (Mean 3,82). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai tujuan yang ingin di capai *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* dalam program implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* sangat baik, Strategi *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* dalam program implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* sangat baik, Persediaan Informasi mengenai program implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* lengkap, Implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* di *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* dapat membuat dampak positif, Implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* di *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* mampu meningkatkan prestasi belajar siswa, implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* di *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* dapat menghasilkan siswa yang berprestasi, implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* di *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* sudah sesuai dan mudah dipahami, *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* memiliki tujuan yang jelas dalam implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an*, implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* dapat menambah wawasan siswa dalam beragama, implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* dapat membantu siswa dalam membaca dan menghafal Al-Quran, implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* dapat meningkatkan kompetensi lulusan *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas*, implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* dapat dipahami dengan mudah, penyempurnaan informasi mengenai program kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* sangat baik, tujuan Implementasi kebijakan wajib

mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* mudah dipahami dan bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi Implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* mudah dipahami.

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

Berikut ini penilaian responden terhadap kualitas pelayanan

**Tabel 4.10**  
**Penilaian Responden terhadap kualitas pelayanan**

No.	Variabel	Mean	Kategori
1.	<i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas memiliki fasilitas fisik yang memadai	4.03	Baik
2.	<i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas memiliki jumlah ruang kelas yang cukup	3.90	Baik
3.	Kondisi bangunan <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas dalam keadaan baik	3.98	Baik
4.	<i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman	3.81	Baik
5.	Letak <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas mudah dijangkau	3.68	Baik
6.	Staff <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas cepat dalam pelayanan	3.88	Baik
7.	Prosedur penerimaan siswa baru <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas tidak berbelit-belit	3.84	Baik
8.	Kesiapan dalam pemberian pelayanan saat wali murid datang sangat baik	3.74	Baik
9.	Guru sangat berkompeten dalam memberikan materi pembelajaran	4.07	Baik
10	Kepala sekolah tepat dalam penentuan peraturan dan kebijakan	3.91	Baik
11	Guru dan staff cepat dalam pelayanan kepada peserta didik dan orang tua	3.91	Baik
12	Wali kelas dapat memberikan informasi secara lengkap dan sesuai dengan keinginan orang tua	3.60	Baik
13	Pelayanan yang diberikan <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas sesuai dengan harapan	3.72	Baik
14	Guru mampu memberikan solusi permasalahan yang dialami siswa yang disampaikan oleh orang tua	3.99	Baik

15	Rasa aman dan nyaman setiap pelayanan yang diberikan kepada orang tua	4.01	Baik
<b>Rerata</b>		<b>3,87</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.10 dari 176 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai kualitas pelayanann Baik (Mean 3,87). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* memiliki fasilitas fisik yang memadai, *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* memiliki jumlah ruang kelas yang cukup, Kondisi bangunan *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* dalam keadaan baik, *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman, Letak *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* mudah dijangkau, Staff *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* cepat dalam pelayanan, Prosedur penerimaan siswa baru *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* tidak berbelit-belit, Kesiapan dalam pemberian pelayanan saat wali murid datang sangat baik, Guru sangat berkompeten dalam memberikan materi pembelajaran, Kepala sekolah tepat dalam penentuan peraturan dan kebijakan, Guru dan staaf cepat dalam pelayanan kepada peserta didik dan orang tua, Wali kelas dapat memberikan informasi secara lengkap dan sesuai dengan keinginan orang tua, Pelayanan yang diberikan *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* sesuai dengan harapan, Guru mampu memberikan solusi permasalahan yang dialami siswa yang disampaikan oleh orang tua dan Rasa aman dan nyaman setiap pelayanan yang diberikan kepada orang tua.

### 3. Variabel Kepuasan Wali Murid

Berikut ini penilaian responden terhadap kepuasan wali murid.

**Tabel 4.11**  
**Penilaian Responden terhadap kepuasan wali murid**

No.	Variabel	Mean	Kategori
1.	Apakah bapak/ibu puas dengan biaya pendidikan di <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i>	4.07	Baik

No.	Variabel	Mean	Kategori
2.	Apakah bapak/ibu puas dengan sistem pembayaran administrasi di <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i>	3.86	Baik
3.	Apakah bapak/ibu puas dengan jam pelayanan yang diberikan sehingga tidak membuang-buang waktu bapak/ibu ?	3.79	Baik
4.	Apakah bapak/ibu puas dengan pembelajaran peserta didik yng diberikan bapak/ibu?	3.70	Baik
5.	Apakah pelayanan yang diberikan <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> sudah memuaskan atau sesuai dengan kebutuhan?	3.86	Baik
6.	Apakah bapak/ibu puas dengan perlakuan sekolah terhadap anak dari bapak/ibu?	3.95	Baik
7.	Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan mentoring yang diberikan kepada anak bapak/ibu?	3.98	Baik
8	Apakah bapak/ibu puas dengan prestasi belajar anak anada di <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> ?	3.86	Baik
9	Apakah bapak/ibu puas dengan kompetensi lulusan <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i>	4.07	Baik
10	Apakah bapak/ibu puas dengan kemampuan membaca dan menghafal Al-Quran lulusan <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i>	3.93	Baik
11	Apakah bapak/ibu puas dengan program implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> ?	3.78	Baik
12	Apakah bapak/ibu puas dengan prosedur yang diterapkan oleh pihak <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> dalam implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> ?	3.56	Baik
13	Apakah bapak/ibu puas dengan persyaratan yang diterapkan oleh pihak <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> dalam implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> ?	3.86	Baik
14	Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> dalam implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> ?	4.02	Baik

No.	Variabel	Mean	Kategori
15	Apakah bapak/ibuk puas dengan informasi yang diberikan oleh <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> terkait program implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> ?	3.93	Baik
<b>Rerata</b>		<b>3.88</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.11 dari 176 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai kepuasan, Baik (Mean 3,88). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai puas dengan biaya pendidikan di *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas*, responden puas dengan sistem pembayaran administrasi di *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas*, responden puas dengan jam pelayanan yang diberikan sehingga tidak membuang-buang waktu responden puas dengan pembelajaran peserta didik, pelayanan yang diberikan *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* sudah memuaskan atau sesuai dengan kebutuhan, responden puas dengan perlakuan sekolah terhadap siswa, responden puas dengan pelayanan mentoring yang diberikan kepada siswa, responden puas dengan prestasi belajar anak di *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas*, responden puas dengan kompetensi lulusan *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas*, responden puas dengan kemampuan membaca dan menghafal Al-Quran lulusan *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas*, responden puas dengan program implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* di *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas*, responden puas dengan prosedur yang diterapkan oleh pihak *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* dalam implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an*, responden puas dengan persyaratan yang diterapkan oleh pihak *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* dalam implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an*, responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* dalam implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* dan responden puas dengan informasi yang diberikan oleh *MTs Ar Roudlah*

Ajibarang Banyumas terkait program implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an*

#### D. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2017). Untuk menguji normalitas, dapat menganalisis dengan melihat nilai probabilitasnya. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test***

Variabel	Sig.	Level of Significant	Keterangan
Residual1	0.666	0,05	Normal

Sumber : Data Primer Diolah, 2020.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* di atas terlihat bahwa nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

##### 2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana salah satu atau lebih variabel independen dapat dinyatakan sebagai kombinasi linier dari variabel independen lainnya. Salah satu asumsi regresi linier klasik adalah tidak adanya multikolinearitas sempurna (*no perfect multikolinearitas*). Suatu model regresi dikatakan terkena multikolinearitas apabila terjadi hubungan linier yang *perfect* atau *exact* diantara beberapa atau semua variabel bebas. Akibatnya akan sulit untuk melihat pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel tak bebas (Ghozali, 2013). Pendeteksian multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode VIF.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $VIF > 5$ , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika  $VIF < 5$ , maka  $H_0$  diterima

Hasil uji multikolinearitas dengan metode VIF adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF**

Variabel	VIF	Nilai Kritis	Keterangan
X <sub>1</sub>	1,062	5	Tidak terkena multikolinearitas
X <sub>2</sub>	1,062	5	Tidak terkena multikolinearitas

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data Uji VIF, 2021.

Hasil uji adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dengan metode VIF, nilai  $VIF < 5$ , artinya bahwa semua variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas, sehingga tidak membiaskan interpretasi hasil analisis regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Homoskedastisitas adalah situasi dimana varian ( $\sigma^2$ ) dari faktor pengganggu atau *disturbance term* adalah sama untuk semua observasi X. Penyimpangan terhadap asumsi ini yaitu disebut heteroskedastisitas yaitu apabila nilai varian ( $\sigma^2$ ) variabel tak bebas ( $Y_i$ ) meningkat sebagai akibat dari meningkatnya varian dari variabel bebas ( $X_i$ ), maka varian dari  $Y_i$  tidak sama. (Insukindro, 2001:62). Pendeteksian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *rank spearman*. Caranya dengan melihat nilai probabilitas  $> 0,05$ , sehingga tidak terkena heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

Hasil uji heteroskedastisitas dengan *rank spearman* adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Rank Spearman**

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,143	0,05	Homoskedastisitas

X <sub>2</sub>	0,231	0,05	Homoskedastisitas
----------------	-------	------	-------------------

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data Uji heteroskedastisitas, 2021.

Hasil uji adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *rank spearman* terlihat bahwa nilai probabilitas  $> 0,05$ . Hal ini berarti model yang diestimasi bebas dari heteroskedastisitas.

### E. Uji Hipotesis

Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan angka-angka. Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan wajib mondok dan tahfiz qur'an terhadap kepuasan wali murid di madrasah Tsanawiyah Tahfiz Al-qur'an Ar Raudlah Ajibarang Banyumas.

#### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan kepercayaan terhadap kepuasan wali murid digunakan Uji Regresi Linier Berganda, dengan hasil sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.15**  
**Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.346	4.830		.900	.369
	X1	.247	.057	.257	4.311	.000
	X2	.682	.076	.536	8.976	.000
a. Dependent Variable: Y						

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda antara variabel bebas yaitu, (implementasi kenijkana dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan) tersebut dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4.346 + 0,247X_1 + 0,682X_2 + e$$

Berdasarkan hasil analisis data dan persamaan regresi tersebut, dapat disimpulkan mengenai beberapa hal berikut ini:

- a. Nilai konstanta sebesar 4.346 menunjukkan nilai murni variabel kepuasan wali murid (Y) tanpa dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas.
- b. Nilai regresi ( $\beta_1$ ) implementasi kebijakan sebesar 0,247 menunjukkan ada kontribusi variabel implementasi kebijakan, artinya bila variabel implementasi kebijakan ditingkatkan 1 (satu) satuan maka akan diikuti penguatan variabel kepuasan wali murid sebesar nilai regresi tersebut.
- c. Nilai regresi ( $\beta_2$ ) Kepuasan sebesar 0,682 menunjukkan adanya kontribusi variabel kualitas pelayanan, artinya bila kualitas pelayanan meningkat 1 (satu) satuan, akan diikuti perubahan kepuasan wali murid sebesar nilai regresi tersebut.

## 2. Uji Signifikan t (Uji t)

- a. Pengujian pengaruh variabel implementasi kebijakan terhadap variabel kepuasan wali murid (Y) .

H1 : Implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kepuasan wali murid (Y)

Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas  $t_{\text{hitung}} = 0,044$ .

Kesimpulan :

**IAIN PURWOKERTO**

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas  $t_{\text{hitung}}$  (0,044) < *Level of Significant* (0,05), maka  $H_a$  ditolak atau  $H_o$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid .

- b. Pengujian pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan wali murid .

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wali murid

Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas  $t_{\text{hitung}} = 0,000$ .

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas  $t_{\text{hitung}}$  ( $0,000$ )  $<$  *Level of Significant* ( $0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid.

### 3. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Pengujian pengaruh variabel implementasi kebijakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap variabel kepuasan wali murid

$H_3$  : Implementasi kebijakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid,.

Dengan taraf nyata (probabilitas) =  $5\% = 0,05$  dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh  $F_{\text{hitung}} = 0,000$ .

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas  $F_{\text{hitung}}$  ( $0,000$ )  $<$  *Level of Significant* ( $0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wali murid.

### 4. Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

$R^2$  (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  (Koefisien Determinasi) mempunyai *range* antara 0-1. Semakin besar  $R^2$  mengindikasikan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 4.16**  
**Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 <sup>a</sup>	.420	.413	3.19810
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Hasil dari regresi dengan metode OLS diperoleh  $R^2$  (Koefisien Determinasi) sebesar 0,420, artinya variabel kepuasan wali murid dapat dijelaskan oleh variabel implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan secara serentak sebesar 42,0%, sedangkan sisanya sebesar 58,0% dijelaskan oleh variabel lain di luar model, misalnya harga, dan lain-lain.

## 5. Ringkasan Hipotesis

Berikut ini tabel ringkasan hipotesis:

**Tabel 4.17**  
**Ringkasan Hipotesis**

Hipotesis	Variabel	Keterangan
H <sub>1</sub>	X <sub>1</sub> -Y	Ha diterima
H <sub>2</sub>	X <sub>2</sub> - Y	Ha diterima
H <sub>3</sub>	X <sub>1</sub> ,X <sub>2</sub> ,X <sub>3</sub> - Y	Ha diterima

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

## F. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Implementasi Kebijakan Program Terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh terhadap Kepuasan wali murid (nilai probabilitas  $t_{hitung}$  (0,000) < Level of Significant (0,05)). Hal ini dapat diartikan bahwa jika implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* meningkat maka Kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* akan meningkat. dengan kata lain semakin tinggi implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* pada *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* maka kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas* akan meningkat.

Kebijakan kependidikan merupakan suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan dalam bidang pendidikan itu sendiri. Dengan adanya kebijakan pendidikan maka mekanisme dan prosedur di lembaga pendidikan tersebut akan jelas dan dipahami oleh masyarakat. Dengan prosedur dan mekanisme yang jelas, maka masyarakat akan memperoleh kepuasan sesuai dengan harapan yang diinginkan. dalam hal ini *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas memiliki implementasi kebijakan wajib mondok dan *Tahfidz Al-Qur'an* dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai, Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan penyediaan berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan serta Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi. Kondisi tersebut tentu membuat orang tua dan pesertadidik menjadi puas dalam menerima pelayanan (H1 diterima).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Siregar (2016) yang menunjukkan variabel implementasi kebijakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan wali murid (nilai **probabilitas t-hitung**  $(0,000) < \text{Level of Significant } (0,05)$ ). Hal ini dapat diartikan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas akan meningkat. dengan kata lain semakin tinggi kualitas pelayanan *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas maka kepuasan wali murid pada *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas akan meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses yang menggambarkan kondisi penyedia jasa pelayanan dengan harapan yang dikehendaki masyarakat ataupun wali murid. Apabila pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan wali murid maka tingkat kepuasan wali murid akan dapat dicapai. Kepuasan tercipta karena orang tua merasakan terjadinya kesesuaian antara harapan atau keinginan yang diharapkan sebelum

menggunakan jasa pendidikan dengan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakan jasa pendidikan, dalam hal ini *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas memiliki pelayanan dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan., Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kondisi tersebut tentu membuat orang tua dan pesertadidik menjadi puas dalam menerima pelayanan (**H2 diterima**).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Harun Alrasid yang menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **3. Pengaruh Kebijakan Program dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid**

Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan wajib mondok dan *tahfidz Al-Qur'an* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan wali murid (nilai **probabilitas t<sub>hitung</sub>** (0,000) < Level of Significant (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika implementasi kebijakan implementasi kebijakan mondok dan *tahfidz Al-Qur'an* dan Kualitas Pelayanan meningkat, maka Kepuasan wali murid *MTs Ar Roudlah* Ajibarang Banyumas akan meningkat mengalami peningkatan.

Kebijakan lembaga kependidikan merupakan suatu strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan dalam lembaga. Sedangkan pelayanan merupakan suatu proses yang menggambarkan kondisi penyedia

jasa pelayanan dengan harapan para siswa maupun wali murid sesuai merasa puas sesuai dengan harapan mereka, maka tingkat kepuasan wali murid akan dapat dicapai. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebijakan lembaga pendidikan dan pelayanan secara bersama-sama memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat di mana dalam penelitian ini adalah siswa dan wali murid itu sendiri.



## 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 intereijing* 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.
- Muflihini, 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, Arifa, *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.



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**IAIN PURWOKERTO**

## Lampiran 1

# KUESIONER

---

**Yth. Orang Tua/Wali Murid**

***MTs Tahfidz Qur'an Ar Roudlah Ajibarang Banyumas***

**Di. Tempat**

**Dengan Hormat,**

Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan ini, memohon kepada Bapak/Ibu agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang saya ajukan seperti terlampir dalam kuesioner ini.

Perlu anda ketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah, dimana pendapat Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya dan akan saya pergunakan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh implementasi kebijakan wajib mondok dan tahfiz quran terhadap kepuasan wali murid di Madrasah Tsanawiyah Tahfiz al-quran Ar Raudlah Ajibarang Banyumas”.

Akhir kata, atas segala bantuan Sdr/i saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

**NINA**



## 1. Kepuasan (Y)

Pernyataan		Pilihan				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Apakah bapak/ibu puas dengan biaya pendidikan di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas					
2.	Apakah bapak/ibu puas dengan sistem pembayaran administrasi di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas					
3.	Apakah bapak/ibu puas dengan jam pelayanan yang diberikan sehingga tidak membuang-buang waktu bapak/ibu ?					
4.	Apakah bapak/ibu puas dengan pembelajaran peserta didik yng diberikan bapak/ibu?					
5.	Apakah pelayanan yang diberikan <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas sudah memuaskan atau sesuai dengan kebutuhan?					
6.	Apakah bapak/ibu puas dengan perlakuan sekolah terhadap anak dari bapak/ibu?					
7.	Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan mentoring yang diberikan kepada anak bapak/ibu?					
8.	Apakah bapak/ibu puas dengan prestasi belajar anak ananda di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas?					
9.	Apakah bapak/ibu puas dengan kompetensi lulusan <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas					
10.	Apakah bapak/ibu puas dengan kemampuan membaca dan menghafal Al-Quran lulusan <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas					

11	Apakah bapak/ibu puas dengan program implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> ?					
12	Apakah bapak/ibu puas dengan prosedur yang diterapkan oleh pihak <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> dalam implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> ?					
13	Apakah bapak/ibu puas dengan persyaratan yang diterapkan oleh pihak <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> dalam implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> ?					
14	Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> dalam implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> ?					
15	Apakah bapak/ibu puas dengan informasi yang diberikan oleh <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> terkait program implementasi penerapan kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> ?					

## IAIN PURWOKERTO

### 2. Implementasi Kebijakan (X1)

Pernyataan		Pilihan				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Tujuan yang ingin di capai <i>MTs Ar Roudlah Ajibarang Banyumas</i> dalam program implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> sangat baik					

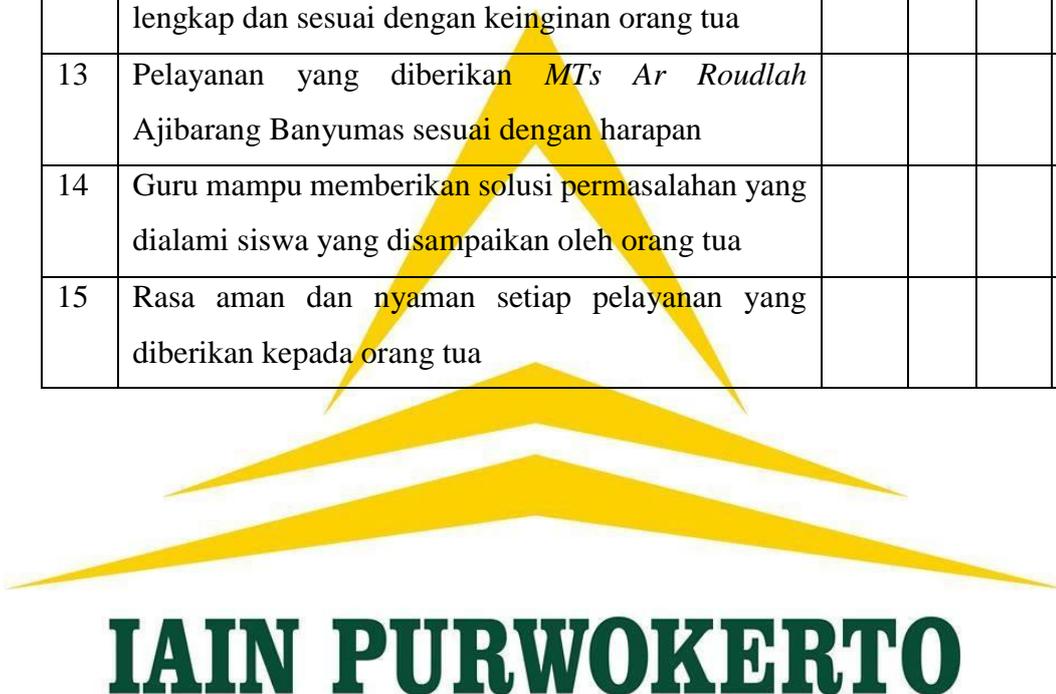
2.	Strategi <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas dalam program implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> sangat baik					
3.	Persediaan Informasi mengenai program implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> lengkap					
4.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas dapat membuat dampak positif					
5.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas mampu meningkatkan prestasi belajar siswa					
6.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas dapat menghasilkan siswa yang berprestasi					
7.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> di <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas sudah sesuai dan mudah dipahami					
8.	<i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas memiliki tujuan yang jelas dalam Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i>					
9.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> dapat menambah wawasan siswa dalam beragama					
10.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> dapat membantu siswa dalam membaca dan menghafal Al-Quran					
11.	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> dapat meningkatkan kompetensi lulusan <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas					

12	Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> dapat dipahami dengan mudah					
13	Penyembaran informasi mengenai program kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> sangat baik					
14	Tujuan Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> mudah dipahami					
15	Bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi Implementasi kebijakan wajib mondok dan <i>Tahfidz Al-Qur'an</i> mudah dipahami					

### 3. Kualitas Pelayanan (X2)

Pernyataan		Pilihan				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	<i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas memiliki fasilitas fisik yang memadai					
2.	<i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas memiliki jumlah ruang kelas yang cukup					
3.	Kondisi bangunan <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas dalam keadaan baik					
4.	<i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman					
5.	Letak <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas mudah dijangkau					
6.	Staff <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas cepat dalam pelayanan					
7.	Prosedur penerimaan siswa baru <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas tidak berbelit-belit					

8.	Kesiapan dalam pemberian pelayanan saat wali murid datang sangat baik					
9.	Guru sangat berkompeten dalam memberikan materi pembelajaran					
10	Kepala sekolah tepat dalam penentuan peraturan dan kebijakan					
11	Guru dan staaf cepat dalam pelayanan kepada peserta didik dan orang tua					
12	Wali kelas dapat memberikan informasi secara lengkap dan sesuai dengan keinginan orang tua					
13	Pelayanan yang diberikan <i>MTs Ar Roudlah</i> Ajibarang Banyumas sesuai dengan harapan					
14	Guru mampu memberikan solusi permasalahan yang dialami siswa yang disampaikan oleh orang tua					
15	Rasa aman dan nyaman setiap pelayanan yang diberikan kepada orang tua					



**IAIN PURWOKERTO**

**Lampiran 2**

**REKAPITULASI DATA PENELITIAN**

Resp	JK	Usia	Pddkn	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
1	1	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	57
3	2	2	1	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	66
4	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	65
5	1	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	57
6	2	4	2	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	60
7	1	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	55
8	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
9	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	51
10	2	2	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	67
11	2	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	68
12	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	64
13	2	5	2	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	64
14	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	57
15	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	57
16	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	51
17	2	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2	47
18	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	54
19	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	54
20	1	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	55
21	2	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	55
22	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	54
23	1	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	63
24	1	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	55
25	1	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	64
26	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	55
27	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	58
28	1	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	2	4	5	5	62
29	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	58
30	1	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	65
31	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	58
32	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	62
33	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	63
34	2	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	61
35	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	63
36	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
37	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
38	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	55
39	2	3	3	2	4	4	3	3	4	1	4	4	4	5	5	5	4	4	56
40	2	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2	3	3	4	5	5	5	4	60

**IAIN PURWOKERTO**

41	2	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	62
42	2	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	62
43	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	59
44	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	56
45	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	1	4	53
46	2	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	2	54
47	1	1	3	3	4	3	3	2	3	3	4	1	4	5	4	3	3	4	49
48	2	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	2	4	4	4	2	4	52
49	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	5	4	4	3	4	55
50	1	1	3	5	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	5	4	2	4	57
51	2	4	4	4	5	4	2	4	4	3	5	3	4	4	4	4	2	4	56
52	2	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	56
53	1	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	3	4	4	4	4	60
54	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	60
55	2	4	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	62
56	1	4	3	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	57
57	2	4	2	5	4	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	56
58	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	58
59	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	2	4	56
60	1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	57
61	1	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	55
62	1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	50
63	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	51
64	1	3	4	4	2	2	5	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	2	47
65	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	55
66	2	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	51
67	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	51
68	2	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	48
69	2	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	53
70	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	58
71	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	52
72	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	58
73	2	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	53
74	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	60
75	1	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	59
76	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	58
77	2	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	60
78	2	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	59
79	2	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	67
80	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	59
81	2	4	2	3	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	3	3	5	61

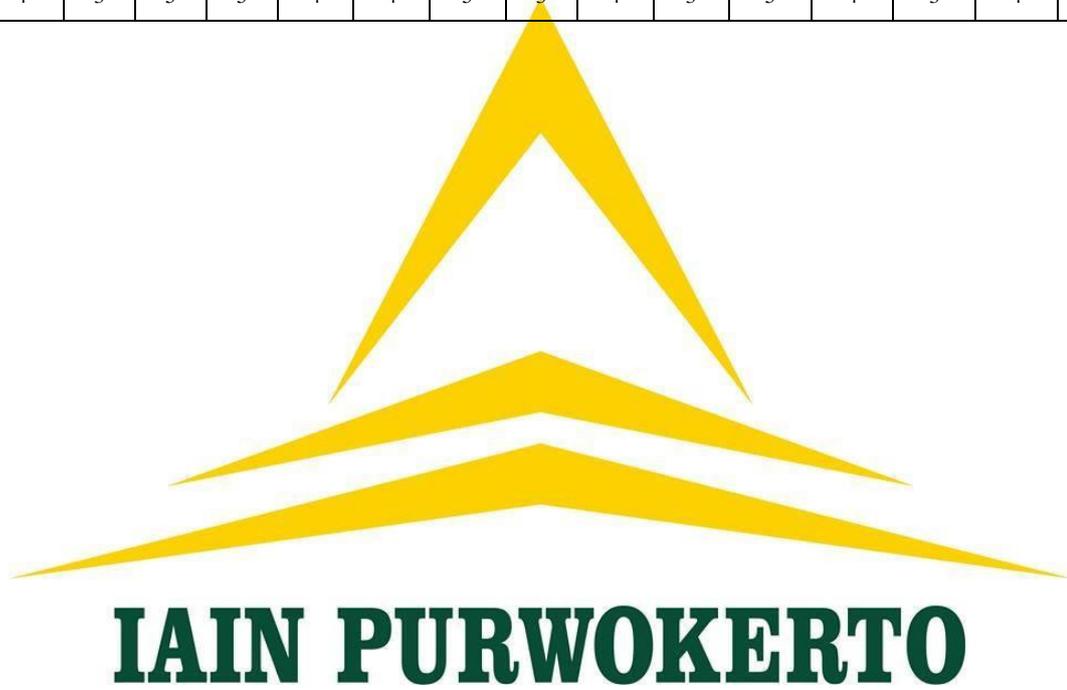
**IAIN PURWOKERTO**

82	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	58
83	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	64
84	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	57
85	2	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	61
86	2	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	54
87	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	63
88	2	3	2	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	1	4	5	61
89	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	57
90	2	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	57
91	2	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	56
92	2	4	4	4	4	3	5	5	4	4	1	4	4	3	4	3	4	4	56
93	2	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	2	4	1	47
94	2	4	4	3	3	2	5	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	48
95	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	4	3	53
96	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	50
97	1	4	3	4	3	4	4	1	4	4	2	4	3	4	5	3	4	3	52
98	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	46
99	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	3	4	2	59
100	2	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60
101	2	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	57
102	2	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	57
103	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	53
104	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5	3	4	4	3	3	3	52
105	2	1	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	63
106	1	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	2	5	62
107	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	59
108	2	1	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	62
109	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	55
110	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	59
111	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	55
112	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	57
113	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	56
114	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60
115	2	1	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	56
116	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	58
117	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	56
118	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	61
119	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	59
120	2	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	62
121	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	60
122	1	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	59

**IAIN PURWOKERTO**

123	1	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	5	5	3	60
124	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	57
125	2	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	58
126	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	55
127	2	5	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	61
128	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	56
129	2	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
130	1	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	62
131	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	63
132	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	60
133	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	59
134	2	4	3	2	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	3	4	50
135	2	5	4	5	5	5	4	4	3	3	2	4	4	3	4	1	4	4	55
136	2	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	55
137	2	3	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	58
138	2	1	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	56
139	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	57
140	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	5	5	5	4	2	4	5	59
141	2	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	57
142	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	55
143	1	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3	4	3	54
144	1	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	56
145	2	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	1	4	4	2	4	1	52
146	2	3	3	4	5	4	2	4	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3	56
147	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	56
148	2	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	62
149	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	54
150	2	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	62	
151	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	55
152	2	4	4	5	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	61
153	2	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
154	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	65
155	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	61
156	2	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	60
157	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	52
158	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	56
159	2	4	4	4	2	2	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	51
160	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57
161	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	54
162	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	54
163	2	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	5	5	5	4	4	3	5	55

164	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	57
165	2	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	56
166	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	54
167	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	56
168	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	1	49
169	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	56
170	2	4	2	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	59
171	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60
172	1	1	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
173	2	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	62
174	2	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	68
175	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	60
176	2	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	5	60



**Lampiran 3**

## Frequencies

### Statistics

		JK	Usia	Pddkn
N	Valid	176	176	176
	Missing	0	0	0

### Frequency Table

#### JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	40	22.7	22.7	22.7
	Perempuan	136	77.3	77.3	100.0
Total		176	100.0	100.0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 Tahun	10	5.7	5.7	5.7
	26-30 Tahun	13	7.4	7.4	13.1
	31-35 Tahun	46	26.1	26.1	39.2
	36-40 Tahun	98	55.7	55.7	94.9
	> 40 Tahun	9	5.1	5.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

**Pddkn**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	1	.6	.6	.6
SMP	25	14.2	14.2	14.8
SMA/K	81	46.0	46.0	60.8
Diploma/Sarjana	69	39.2	39.2	100.0
Total	176	100.0	100.0	

<b>Interval</b>	<b>Keterangan</b>
1,00 s/d 1,79	Sangat Buruk
1,80 s/d 2,59	Buruk
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik
3,40 s/d 4,19	Baik
4,20 s/d 5,00	Sangat Baik

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	176	2.00	5.00	4.0114	.62325
X1.2	176	1.00	5.00	3.8409	.73890
X1.3	176	2.00	5.00	3.9091	.62585
X1.4	176	1.00	5.00	3.5568	.79797
X1.5	176	1.00	5.00	3.7216	.65621
X1.6	176	2.00	5.00	4.0284	.66271
X1.7	176	1.00	5.00	3.8011	.79297
X1.8	176	1.00	5.00	3.7841	.73210
X1.9	176	1.00	5.00	3.8068	.78352
X1.10	176	1.00	5.00	3.7216	.79051
X1.11	176	2.00	5.00	4.0341	.58454
X1.12	176	2.00	5.00	4.0057	.65463

X1.13	176	1.00	5.00	3.6591	.81256
X1.14	176	1.00	5.00	3.8011	.74848
X1.15	176	1.00	5.00	3.7102	.77909
Valid N (listwise)	176				

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	176	2.00	5.00	4.0284	.57994
X2.2	176	1.00	5.00	3.8977	.68519
X2.3	176	2.00	5.00	3.9773	.64102
X2.4	176	1.00	5.00	3.8068	.75378
X2.5	176	1.00	5.00	3.6761	.74274
X2.6	176	1.00	5.00	3.8807	.71910
X2.7	176	1.00	5.00	3.8409	.72327
X2.8	176	1.00	5.00	3.7443	.73870
X2.9	176	2.00	5.00	4.0739	.58573
X2.10	176	1.00	5.00	3.9091	.72721
X2.11	176	2.00	5.00	3.9091	.61665
X2.12	176	1.00	5.00	3.6023	.75653
X2.13	176	1.00	5.00	3.7216	.69017
X2.14	176	2.00	5.00	3.9943	.64584
X2.15	176	1.00	5.00	4.0114	.70093
Valid N (listwise)	176				

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	176	2.00	5.00	4.0682	.60087
Y2	176	1.00	5.00	3.8580	.69054
Y3	176	2.00	5.00	3.7898	.63795
Y4	176	1.00	5.00	3.6989	.72915
Y5	176	2.00	5.00	3.8636	.60817
Y6	176	1.00	5.00	3.9545	.73148
Y7	176	1.00	5.00	3.9773	.70065
Y8	176	1.00	5.00	3.8580	.70690
Y9	176	2.00	5.00	4.0682	.64667
Y10	176	2.00	5.00	3.9318	.66411
Y11	176	2.00	5.00	3.7841	.62242
Y12	176	1.00	5.00	3.5625	.75333
Y13	176	2.00	5.00	3.8580	.58284
Y14	176	2.00	5.00	4.0227	.68414
Y15	176	1.00	5.00	3.9318	.80421
Valid N (listwise)	176				



# IAIN PURWOKERTO

VALIDITAS

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.215**	.149*	-.036	.273**	.000	.282**	.131	.157*	.018	-.032	.042	-.004	.115	.030	.367**
Sig. (2-tailed)		.004	.048	.637	.000	.992	.000	.084	.038	.812	.669	.581	.962	.128	.689	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.2 Pearson Correlation	.215**	1	.376**	-.052	.273**	.149*	-.045	.422**	.085	.442**	.158*	.085	.138	-.047	.436**	.597**
Sig. (2-tailed)	.004		.000	.490	.000	.048	.557	.000	.263	.000	.036	.264	.069	.534	.000	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.3 Pearson Correlation	.149*	.376**	1	.010	.063	.006	-.163*	.044	.115	.180*	.227**	.071	.062	.059	.192*	.370**
Sig. (2-tailed)	.048	.000		.891	.404	.934	.030	.560	.127	.017	.002	.349	.411	.438	.011	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.4 Pearson Correlation	-.036	-.052	.010	1	.090	.078	.140	-.165*	.127	.030	-.163*	.017	.021	.148*	.050	.236**
Sig. (2-tailed)	.637	.490	.891		.233	.304	.064	.029	.092	.695	.030	.822	.780	.050	.513	.002
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.5 Pearson Correlation	.273**	.273**	.063	.090	1	.373**	.157*	.219**	-.072	.092	-.064	.057	.164*	.038	.110	.445**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.404	.233		.000	.038	.003	.343	.224	.395	.453	.030	.618	.148	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176

**Correlations**

X1.6	Pearson Correlation	.000	.149*	.006	.078	.373**	1	.163*	.284**	.000	.113	.012	.131	.071	-.012	.116	.400**
	Sig. (2-tailed)	.992	.048	.934	.304	.000		.031	.000	.996	.134	.872	.082	.348	.879	.126	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.7	Pearson Correlation	.282**	-.045	-.163*	.140	.157*	.163*	1	.162*	.021	.039	-.035	.068	.054	.039	.008	.327**
	Sig. (2-tailed)	.000	.557	.030	.064	.038	.031		.032	.786	.609	.648	.368	.478	.608	.917	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.8	Pearson Correlation	.131	.422**	.044	-.165*	.219**	.284**	.162*	1	-.063	.202**	.164*	.050	.241**	-.162*	.170*	.443**
	Sig. (2-tailed)	.084	.000	.560	.029	.003	.000	.032		.405	.007	.029	.508	.001	.031	.024	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.9	Pearson Correlation	.157*	.085	.115	.127	-.072	.000	.021	-.063	1	.088	.127	.091	-.095	.324**	.039	.331**
	Sig. (2-tailed)	.038	.263	.127	.092	.343	.996	.786	.405		.246	.094	.228	.209	.000	.609	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.10	Pearson Correlation	.018	.442**	.180*	.030	.092	.113	.039	.202**	.088	1	.120	.058	.207**	-.007	.935**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.812	.000	.017	.695	.224	.134	.609	.007	.246		.114	.442	.006	.925	.000	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.11	Pearson Correlation	-.032	.158*	.227**	-.163*	-.064	.012	-.035	.164*	.127	.120	1	.029	.073	.016	.097	.255**
	Sig. (2-tailed)																
	N																

**Correlations**

	Sig. (2-tailed)	.669	.036	.002	.030	.395	.872	.648	.029	.094	.114		.699	.337	.837	.200	.001
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.1	Pearson Correlation	.042	.085	.071	-.017	.057	.131	.068	.050	.091	.058	.029	1	.240**	.002	.059	.314**
	Sig. (2-tailed)	.581	.264	.349	.822	.453	.082	.368	.508	.228	.442	.699		.001	.976	.435	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.1	Pearson Correlation	-.004	.138	.062	.021	.164*	.071	.054	.241**	-.095	.207**	.073	1	.113	.240**	.437**	
	Sig. (2-tailed)	.962	.069	.411	.780	.030	.348	.478	.001	.209	.006	.337		.001	.134	.000	
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.1	Pearson Correlation	.115	-.047	.059	.148*	.038	.012	.039	.162*	.324**	-.007	.016	1	.113	.021	.277**	
	Sig. (2-tailed)	.128	.534	.438	.050	.618	.879	.608	.031	.000	.925	.837		.976	.134	.000	
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1.1	Pearson Correlation	.030	.436**	.192*	.050	.110	.116	.008	.170*	.039	.935**	.097	1	.059	.241	.598**	
	Sig. (2-tailed)	.689	.000	.011	.513	.148	.126	.917	.024	.609	.000	.200		.435	.001	.000	
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X1	Pearson Correlation	.367**	.597**	.370**	.236**	.445**	.400**	.327**	.443**	.331**	.608**	.255**	.314**	.437**	.277**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176

### Correlations

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2
X Pearson 2. Correlation 1	.180*	.180*	.094	.030	.154*	.008	.147	.084	-.023	.075	-.153*	.091	.052	.138	-.043	.266*
Sig. (2-tailed)	.017	.017	.215	.609	.041	.918	.051	.267	.762	.322	.043	.228	.497	.068	.571	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X Pearson 2. Correlation 2	.255**	.255**	.180*	.104	.137	.056	.025	.196**	-.138	.039	-.117	.211**	.012	.092	-.045	.265*
Sig. (2-tailed)	.001	.001	.017	.718	.071	.458	.746	.009	.068	.611	.123	.005	.875	.226	.552	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X Pearson 2. Correlation 3	.255**	.255**	.180*	.104	.137	.056	.025	.196**	-.138	.039	-.117	.211**	.012	.092	-.045	.267*
Sig. (2-tailed)	.001	.001	.017	.718	.071	.458	.746	.009	.068	.611	.123	.005	.875	.226	.552	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X Pearson 2. Correlation 4	.039	.039	.180*	.104	.137	.056	.025	.196**	-.084	.053	.023	.085	.005	.073	.177*	.276*
Sig. (2-tailed)	.609	.609	.017	.718	.071	.458	.746	.009	.268	.484	.757	.262	.946	.338	.019	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176

**Correlations**

X 2.5	Pearson Correlation	.154*	.137	.104	.184*	1	.216**	.169*	.067	.016	.034	-.115	.190*	.102	.044	-.081	.388*
	Sig. (2-tailed)	.041	.071	.168	.015		.004	.025	.377	.834	.657	.130	.012	.179	.564	.287	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X 2.6	Pearson Correlation	.008	.056	.056	-.011	.216**	1	.084	.093	-.074	.067	.091	.119	.113	.063	-.201*	.241*
	Sig. (2-tailed)	.914	.458	.460	.883	.004		.267	.220	.330	.380	.228	.115	.134	.406	.007	.001
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X 2.7	Pearson Correlation	.147	.025	-.082	.048	.169*	.084	1	.191*	.095	.049	-.058	.075	.082	.051	.184*	.371*
	Sig. (2-tailed)	.051	.746	.281	.526	.025	.267		.011	.208	.515	.443	.326	.277	.502	.015	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X 2.8	Pearson Correlation	.084	.196**	.012	-.264**	.067	.093	.191*	1	.110	.084	-.101	.091	.129	.129	-.061	.338*
	Sig. (2-tailed)	.269	.009	.877	.000	.377	.220	.011		.146	.267	.180	.230	.089	.089	.425	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X 2.9	Pearson Correlation	-.023	.138	.193*	.084	.016	-.074	.095	.110	1	.190*	.050	.041	.235**	.167*	.290*	.328*
	Sig. (2-tailed)	.762	.068	.010	.268	.834	.330	.208	.146		.011	.507	.590	.002	.026	.000	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X 2.10	Pearson Correlation	-.075	.039	-.041	.053	-.034	.067	-.049	.084	.190*	1	.427*	.100	.166*	.072	.069	.413*

**Correlations**

Sig. (2-tailed)	.322	.611	.587	.484	.657	.380	.515	.267	.011		.000	.186	.028	.343	.361	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X Pearson 2. Correlation 11	-.153*	-.117	.009	.023	-.115	-.091	-.058	-.101	.050	.427**	1	.192*	-.020	.027	-.103	.230*
Sig. (2-tailed)	.043	.123	.904	.757	.130	.228	.443	.180	.507	.000		.011	.797	.718	.172	.002
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X Pearson 2. Correlation 12	-.091	-.211**	-.031	.085	-.190*	-.119	-.075	-.091	.041	.100	.192*	1	.093	.182*	.127	.226*
Sig. (2-tailed)	.228	.005	.688	.262	.012	.115	.326	.230	.590	.186	.011		.219	.015	.093	.003
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X Pearson 2. Correlation 13	-.052	.012	-.027	-.005	.102	-.113	-.082	.129	.235*	.166*	-.020	.093	1	.266**	.148*	.423*
Sig. (2-tailed)	.497	.875	.719	.946	.179	.134	.277	.089	.002	.028	.797	.219		.000	.049	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X Pearson 2. Correlation 14	.138	-.092	-.056	-.073	-.044	-.063	-.051	.129	.167*	.072	.027	.182*	.266**	1	.164*	.373*
Sig. (2-tailed)	.068	.226	.464	.338	.564	.406	.502	.089	.026	.343	.718	.015	.000		.029	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
X Pearson 2. Correlation 15	-.043	-.045	.026	.177*	-.081	-.201**	.184*	-.061	.290*	.069	-.103	.127	.148*	.164*	1	.348*
Sig. (2-tailed)	.571	.552	.732	.019	.287	.007	.015	.425	.000	.361	.172	.093	.049	.029		.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176

**Correlations**

X Pearson	.266*	.26	.26	.27	.38	.24	.37	.33	.328*	.41	.230*	.22	.42	.37	.348*	1
2 Correlation		5**	7**	6**	8**	1**	1**	8**		3**		6**	3**	3**		
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y
Y Pearson		.14	.06	.03	.11	.05	.23	-.11	.651*	.17	.202*	.06	.12	.16	.163*	.473*
1 Correlation	1	7	7	4	9	9	4**	.115	*	1	*	0	9	3		*
Sig. (2-tailed)		.051	.374	.653	.114	.436	.002	.129	.000	.023	.007	.429	.089	.031	.030	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y Pearson	.147	1	.41	-.00	.11	.01	.04	.06	.111	.57	.211*	.03	.16	.23	-.028	.500*
2 Correlation			2**	6	7	0	1	3		7**	*	3	8*	7**		*
Sig. (2-tailed)	.051		.000	.937	.122	.898	.593	.408	.143	.000	.005	.660	.026	.002	.714	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y Pearson	.067	.41	1	.06	.04	-.08	-.15	-.01	.011	.21	.576*	-.03	.00	-.128	.300*	
3 Correlation		2**		0	4	2	1*	8		7**	*	2	9	2	*	
Sig. (2-tailed)	.374	.000		.431	.566	.280	.045	.816	.883	.004	.000	.672	.905	.978	.090	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y Pearson	.034	-.00	.06	1	.15	.01	.12	.02	.133	.03	-.049	.53	.20	.11	.416*	
4 Correlation		6	0		2*	7	1	6		4		8**	7**	7	*	
Sig. (2-tailed)																
N																

**Correlations**

Sig. (2-tailed)	.653	.937	.431		.044	.822	.110	.732	.079	.651	.522	.000	.006	.122	.489	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y Pearson Correlation	.119	.117	.044	.152*	1	.269**	.207**	-.027	.333*	.127	.028	.068	.467**	.006	-.054	.443*
Sig. (2-tailed)	.114	.122	.566	.044		.000	.006	.720	.000	.093	.715	.372	.000	.934	.475	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y Pearson Correlation	.059	.010	-.082	.017	.269**	1	.121	-.075	-.005	.207**	.117	.143	.201**	.082	.063	.359*
Sig. (2-tailed)	.436	.898	.280	.822	.000		.111	.326	.943	.006	.120	.059	.007	.279	.408	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y Pearson Correlation	.234*	.041	-.151*	.121	.207**	.121	1	-.089	.171*	.052	.008	.155*	.093	.049	.241*	.374*
Sig. (2-tailed)	.002	.593	.045	.110	.006	.111		.242	.023	.493	.912	.040	.219	.520	.001	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y Pearson Correlation	-.115	.063	-.018	.026	-.027	-.075	-.089	1	.110	.084	-.101	-.091	.129	.045	-.097	.149*
Sig. (2-tailed)	.129	.408	.816	.732	.720	.326	.242		.146	.267	.180	.230	.089	.549	.201	.048
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y Pearson Correlation	.651*	.111	.011	.133	.333**	-.005	.171*	.110	1	.190*	.050	.041	.235**	.153*	.096	.503*
Sig. (2-tailed)	.000	.143	.883	.079	.000	.943	.023	.146		.011	.507	.590	.002	.043	.207	.000
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176

**Correlations**

Y10	Pearson Correlation	.171*	.577**	.217**	.034	.127	.207**	.052	.084	.190*	1	.427**	.100	.166*	.119	-.040	.559**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.004	.651	.093	.006	.493	.267	.011		.000	.186	.028	.116	.598	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y11	Pearson Correlation	.202**	.211**	.576**	-.049	.028	.117	.008	-.101	.050	.427**	1	.192*	-.020	.032	-.047	.408**
	Sig. (2-tailed)	.007	.005	.000	.522	.715	.120	.912	.180	.507	.000		.011	.797	.673	.534	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y12	Pearson Correlation	.060	.033	-.032	.538**	.068	.143	.155*	-.091	.041	.100	.192**	1	.093	.117	.199**	.454**
	Sig. (2-tailed)	.429	.660	.672	.000	.372	.059	.040	.230	.590	.186	.011		.219	.122	.008	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y13	Pearson Correlation	.129	.168*	.009	.207**	.467**	.201**	.093	.129	.235**	.166*	-.020	.093	1	.110	-.004	.484**
	Sig. (2-tailed)	.089	.026	.905	.006	.000	.007	.219	.089	.002	.028	.797	.219		.145	.963	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y14	Pearson Correlation	.163**	.237**	.002	.117	-.006	.082	.049	.045	.153**	.119	.032	.117	.110	1	.211**	.403**
	Sig. (2-tailed)	.031	.002	.978	.122	.934	.279	.520	.549	.043	.116	.673	.122	.145		.005	.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Y15	Pearson Correlation	.163**	-.028	-.128	.052	-.054	.063	.241**	.097	.096	.040	-.047	.199**	-.004	.211**	1	.297**
	Sig. (2-tailed)	.030	.714	.090	.489	.475	.408	.001	.201	.207	.598	.534	.008	.963	.005		.000
	N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176

### Correlations

Y Pearson	.473*	.50	.30	.41	.44	.35	.37	.14	.503*	.55	.408*	.45	.48	.40	.297*	1
Correlation	*	0**	0**	6**	3**	9**	4**	9*	*	9**	*	4**	4**	3**	*	
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.048	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	176

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	15

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	15

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	15

**TAMU PURWOKERTO**

## Regression

[DataSet0]

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

R2

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 <sup>a</sup>	.420	.413	3.19810

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Uji F

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1279.830	2	639.915	62.566	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1769.420	173	10.228		
	Total	3049.250	175			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.346	4.830		.900	.369
X1	.247	.057	.257	4.311	.000
X2	.682	.076	.536	8.976	.000

a. Dependent Variable: Y

Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.346	4.830		.900	.369
X1	.247	.057	.257	4.311	.000
X2	.682	.076	.536	8.976	.000

a. Dependent Variable: Y

Asumsi Klasik  
Normalitas**IAIN PURWOKERTO**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		176
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.17977561
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.038
Kolmogorov-Smirnov Z		.727
Asymp. Sig. (2-tailed)		.666
a. Test distribution is Normal.		



Multi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.346	4.830		.900	.369		
	X1	.247	.057	.257	4.311	.000	.942	1.062
	X2	.682	.076	.536	8.976	.000	.942	1.062

a. Dependent Variable: Y

Hetero

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.751	3.027		.909	.365
	X1	.053	.036	.114	1.472	.143
	X2	-.057	.048	-.093	-1.201	.231

a. Dependent Variable: Abs\_RES

korelasi

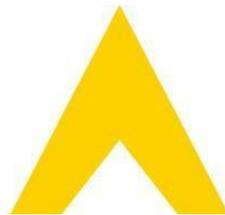


**Correlations**

		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	.241**	.387**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	176	176	176
X2	Pearson Correlation	.241**	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	176	176	176
Y	Pearson Correlation	.387**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	176	176	176

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**ARTO**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
PASCASARJANA**

*Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553  
Website : [www.pps.iainpurwokerto.ac.id](http://www.pps.iainpurwokerto.ac.id) Email : [pps@iainpurwokerto.ac.id](mailto:pps@iainpurwokerto.ac.id)*

---

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA  
NOMOR 173 TAHUN 2020  
Tentang  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING TESIS**

**DIREKTUR PASCASARJANA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan tesis, perlu ditetapkan dosen pembimbing.  
b. Bahwa untuk penetapan dosen pembimbing tesis tersebut perlu diterbitkan surat keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
2. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi.  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.  
4. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.  
5. Peraturan Presiden RI Nomor 139 tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto menjadi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :  
Pertama : Menunjuk dan mengangkat Saudara **Dr. Suparjo, M.A.** sebagai Pembimbing Tesis untuk mahasiswa **Nina Asrie NIM 191765020** Program Studi **Manajemen Pendidikan**



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**IAIN PURWOKERTO**

**A. DATA PRIBADI**

Nama : Nina Asrie, S.IKom  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 27 Februari 1987  
Alamat : Desa Kranggan RT 03/02 Pekuncen, Banyumas  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Nomor Hp : 081-575-777-955

**B. JENJANG PENDIDIKAN**

1. SDN Duren Jaya Bekasi, Tahun 1993-1999
2. SMP Al Muhadjirin Bekasi, Tahun 1999-2002

3. SMA PGRI 1 Bekasi, Tahun 2002-2005
4. S1 STIKOM INTERSTUDI Jakarta Selatan, Tahun 2005-2009

**C. PENGALAMAN ORGANISASI**

1. Paskibraka SMA PGRI 1 Bekasi Tahun 2002-2005
2. Tim Editor Radio JNP Radio Bekasi Tahun 2007-2010
3. Tim Radio Mustang Jakarta Selatan 2008-2010

**D. PENGALAMAN KERJA**

1. Mengajar MA Ar Ridlo Pekuncen Guru Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2012
2. Mengajar di MA dan MTs Ar Ridlo Pekuncen Guru Pendidikan Bahasa Indonesiadan Prakarya Tahun 2013
3. Kepala Madrasah MTs Ar Ridlo Pekuncen 2017 - Sekarang

