

KEBIJAKAN KEPALA SEKOLAH DALAM MEMENUHI
KEPUASAN PELANGGAN
DI SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU HARAPAN BUNDA
PURWOKERTO



TESIS

Disusun dan Diajukan Kepada Program Pascasarjana
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Pendidikan (M. Pd)

Oleh:

Putriyani

Nim: 1617651021

**PROGRAM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
2018**

Kebijakan Kepala Sekolah dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan di SDIT Harapan Bunda Purwokerto

**Oleh: Putriyani
Nim: 1617651021**

ABSTRAK

Lembaga pendidikan umumnya berkeinginan untuk dapat tampil terbaik guna menarik perhatian pasar, penentuan visi, misi dan tujuan lembaga pendidikan diarahkan agar terciptanya kepuasan pelanggan. Kebijakan merupakan bagian dari strategi pimpinan sekolah dalam menghadapi suatu masalah, dengan maksud meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperbaharui mutu pendidikan. Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Harapan Bunda Purwokerto adalah lembaga pendidikan formal yang berbasis Qur'an dan berorientasi pada IPTEK.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kebijakan pimpinan sekolah, harapan pelanggan, serta mendalami upaya pimpinan sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SDIT Harapan Bunda Purwokerto. Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan observasi. Sumber data terdiri dari kepala sekolah, guru atau staf, dan orang tua siswa SDIT Harapan Bunda Purwokerto.

Hasil dari penelitian ini adalah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sekolah tentunya perlu memperhatikan dan memahami apa yang diharapkan pelanggan, harapan pelanggan SDIT Harapan Bunda Purwokerto adalah sesuai dengan visi sekolah yaitu mendapatkan pendidikan yang berbasis Qur'an dan berorientasi pada IPTEK, dimana peserta didik dapat membaca dan menghafal al Qur'an dengan baik serta menguasai ilmu umum. Selain itu harapan pelanggan juga mendapatkan pelayanan pendidikan dari tenaga pendidik yang profesional.

Perumusan kebijakan pimpinan sekolah di SDIT Harapan Bunda Purwokerto yang berkaitan dengan system pendidikan dibuat oleh tim manajemen sekolah, terdiri dari kepala sekolah, waka kurikulum, waka kesiswaan dan 4 kepala bidang (Qur'ani, tarbawi, sarana dan prasarana, humas). Adapun kebijakan yang berkaitan dengan tenaga pendidik dan kependidikan dibuat oleh Yayasan Permata Hati. Bentuk kebijakan pimpinan sekolah berupa kebijakan makro yaitu kebijakan yang dibuat dalam bentuk program-program sekolah, dan kebijakan mikro adalah kebijakan dalam bentuk tindakan kepala sekolah.

Pelanggan SDIT Harapan Bunda Purwokerto merasa puas karena harapannya terpenuhi, melalui layanan, program unggulan sekolah dan kebijakan kepala sekolah. Hal ini ditunjukkan sikap pelanggan yang tetap memilih SDIT sebagai pendidikan dasar untuk anaknya, dan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pendidikan di SDIT Harapan Bunda Purwokerto.

Kata Kunci: Kebijakan, Kepala Sekolah, dan Kepuasan Pelanggan

The Headmaster Policies to Fullfil The Customer Satisfaction of Harapan Bunda Islamic Integrated Elementary School Purwokerto

By: Putriyani
Student Number: 1617651021

ABSTRACT

The educational institutions generally wish to be able to perform best in order to attract the market attention, determining the vision and mission, and the goals of educational institution directed for creating the customer satisfaction. The policy is a part of the school leadership's strategy in solving the problems to increase the customer satisfaction and update the quality of education. Harapan Bunda Integrated Islamic Elementary School (SDIT) is a formal education institution based on the Qur'an and oriented to the science and technology.

The purpose of this research is to know and describe the policies of school leaders, the customer expectations, and explore the efforts of school leaders in increasing customer satisfaction at Harapan Bunda Integrated Islamic Elementary School (SDIT) Purwokerto. The methodology of this research uses a qualitative research approach. The methods of data collecting are in-depth interviews, documentation studies, and observations. The data sources consisted of the principal, teachers or staffs, and parents of students of Harapan Bunda Integrated Islamic Elementary School (SDIT) Purwokerto.

The result of this research is the school certainly needs to pay attention and understand what customer expectations to increase the customer satisfaction. The expectations of customers of Harapan Bunda Integrated Islamic Elementary School (SDIT) Purwokerto are accordance with the school's vision of getting Quran-based education and science and technology, that students can read and memorizing the Qur'an well and mastering general knowledge. In addition, the expectations of customers also get educational services from professional educators.

The policy formulation of the school leaders at Harapan Bunda Integrated Islamic Elementary School (SDIT) Purwokerto relating to the education system was made by the school management team, consisting of principals, curriculum leader, student affairs and 4 heads of fields (Qur'ani, tarbawi, facilities and infrastructure, public relations). The policies relating to educators and education are made by the Permata Hati Foundation. The form of school leadership policies in the form of macro policies, namely policies made in the form of school programs, and micro policies are policies in the form of actions of school leaders.

Harapan Bunda Integrated Islamic Elementary School (SDIT) Purwokerto customers are satisfied because their expectations are fulfilled, through services, school superior programs and school principals' policies. This is indicated by the attitude of customers who continue to choose SDIT as basic education for their children, and provide information to the public regarding the quality of education at Harapan Bunda Integrated Islamic Elementary School (SDIT) Purwokerto.

Keywords: Policy, Headmaster, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

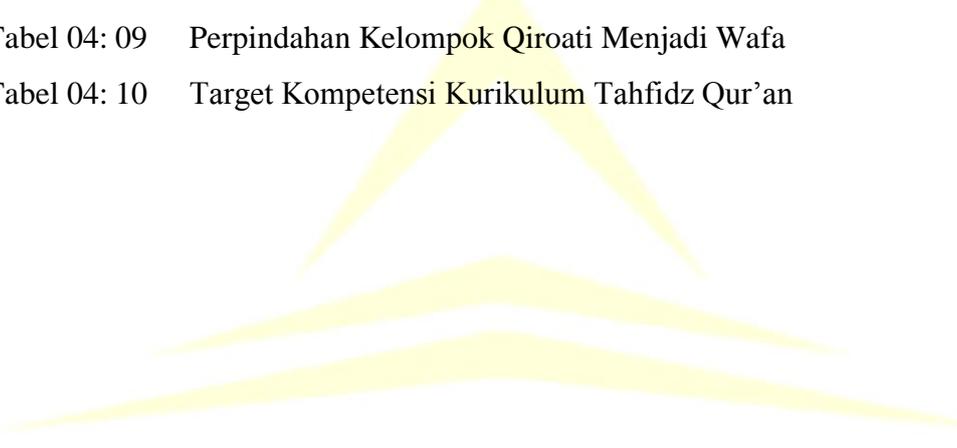
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN DIREKTUR	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
TRANSLITERASI	viii
MOTTO	xii
PERSEMBAHAN	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penelitian	8
BAB II KEBIJAKAN KEPALA SEKOLAH DAN KEPUASAN PELANGGAN	
A. Kebijakan Pendidikan.....	11
1. Pengertian Kebijakan Pendidikan.....	11
2. Ruang Lingkup Pendidikan	14
3. Prinsip-prinsip Dasar Kebijakan Pendidikan.....	18
4. Arah Kebijakan Pendidikan.....	19
5. Proses dan Implementasi Kebijakan Pendidikan.....	25
6. Dasar Pengambilan Kebijakan Pendidikan.....	30

B.	Kebijakan Kepala Sekolah	32
1.	Pengertian Kebijakan Kepala Sekolah.....	32
2.	Tugas dan Fungsi Kepala Sekolah.....	34
3.	Pemimpin yang Efektif dalam Penentuan Kebijakan	39
4.	Jenis-jenis Kebijakan	42
5.	Pendekatan Pengambilan Kebijakan.....	45
6.	Pengendalian Kebijakan	47
C.	Kepuasan Pelanggan.....	49
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	49
2.	Jenis-jenis Pelanggan.....	52
3.	Harapan Pelanggan	55
4.	Ciri-ciri Pelanggan Puas	58
5.	Loyalitas Pelanggan.....	59
6.	Mewujudkan Pelayanan Prima	62
D.	Penelitian Yang Relevan	64
E.	Kerangka Berpikir	68
 BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	70
B.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	72
C.	Subjek dan Objek Penelitian	74
D.	Metode Pengumpulan Data	75
E.	Teknik Analisa Data	79
F.	Uji Keabsahan Data.....	81
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Sekolah Dasar Islam Terpadu Harapan Bunda Purwokerto	84
1.	Sejarah berdiri.....	84
2.	Letak geografis	85
3.	Visi, Misi dan Tujuan	86
4.	Keadaan Guru dan Karyawan	87
5.	Keadaan Peserta Didik.....	90

6. Sarana dan Prasarana	90
B. Implementasi Kebijakan dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan	90
1. Harapan Pelanggan SDIT Harapan Bunda Purwokerto.....	90
2. Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	92
3. Dasar Pengambilan Kebijakan Kepala Sekolah.....	100
4. Perumusan Kebijakan Kepala Sekolah	102
5. Bentuk-bentuk Kebijakan Kepala Sekolah	117
6. Implementasi Kebijakan Kepala Sekolah	126
7. Monitoring Implementasi Kebijakan Kepala Sekolah.....	130
8. Evaluasi Hasil Implementasi Kebijakan Kepala Sekolah....	132
9. Kepuasan Pelanggan SDIT Harapan Bunda Purwokerto	133
C. Analisis Data	136
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	142
B. Saran	143
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 02: 01	Standar Kompetensi Lulusan	24
Tabel 04: 01	Data Guru dan Karyawan SDIT Harapan Bunda Purwokerto	87
Tabel 04: 01	Data siswa SDIT Harapan Bunda Purwokerto	90
Tabel 04: 03	Nilai-nilai Budaya SDIT Harapan Bunda Purwokerto	100
Tabel 04: 04	Tim Manajemen Penyusun Kebijakan	103
Tabel 04: 05	Proses Pembelajaran Tahsin	107
Tabel 04: 06	Agenda Pembelajaran Tahfidz	109
Tabel 04: 07	Jenis Terapi dan Life Skill Program Inklusi	111
Tabel 04: 08	Target Kompetensi Kurikulum Tahsin Qur'an	122
Tabel 04: 09	Perpindahan Kelompok Qiroati Menjadi Wafa	122
Tabel 04: 10	Target Kompetensi Kurikulum Tahfidz Qur'an	123



IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan sebuah sistem yang terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran atau pelatihan agar peserta didik secara aktif dapat mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, emosional, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat.¹ Sistem pendidikan Nasional yang diatur dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 31 ayat (1) Setiap warga Negara berhak mendapat pendidikan, dan ayat (3) Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional untuk meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan bangsa yang diatur dengan undang-undang RI. Untuk itu seluruh komponen bangsa wajib mencerdaskan kehidupan bangsa yang merupakan salah satu tujuan Negara Indonesia.² Menurut Marimba sebagaimana dikutip oleh Ahmad Tafsir, pendidikan adalah bimbingan pimpinan secara sadar oleh pendidik terhadap perkembangan jasmani dan rohani anak didik menuju terbentuknya kepribadian yang utama.³

Pendidikan dilaksanakan dalam rangka mempersiapkan generasi bangsa yang mampu dan cakap di dalam mengemban nilai-nilai yang bersifat sosial, baik yang berhubungan antar pribadi, kelompok, masyarakat, bangsa dan negara serta tidak lupa menerapkan aspek spiritual keagamaan yang merupakan ruh dalam pelaksanaannya. Dalam upaya mencapai dan mewujudkan cita-cita pendidikan, pemerintah menetapkan kebijakan-kebijakan pendidikan dalam upaya mewujudkan cita-cita pendidikan

¹ Sarbini, dan Neneng Lina, *Perencanaan Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, Cet. 1, 2011), hlm. 21.

² Undang-undang Dasar RI 1945, Pasal 31 ayat 1 dan 3, (Jakarta: Permata Press, 2009), hlm. 33.

³ Ahmad Tafsir, *Ilmu Pendidikan Islam dalam Perspektif Islam*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 24.

nasional. Begitu juga dengan pendidikan di sekolah dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi, seorang kepala sekolah harus dapat menyusun strategi yang tepat, misalnya dengan memberikan kebijakan kepada semua warga sekolah, agar cita-cita sekolah dapat terlaksana sesuai dengan harapan

Kepala sekolah harus memiliki visi dan misi, serta strategi manajemen pendidikan secara utuh dan berorientasi pada mutu pendidikan. Strategi ini dikenal dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT), sebagaimana Mulyasa menjelaskan bahwa strategi ini merupakan usaha sistematis dan terkoordinasi untuk secara terus-menerus memperbaiki kualitas layanan, sehingga fokusnya diarahkan kepada pelanggan dalam hal ini peserta didik, orangtua peserta didik, pemakai lulusan, guru, karyawan, pemerintah dan masyarakat.⁴ Pimpinan lembaga pendidikan bertanggung jawab dan yakin bahwa kegiatan-kegiatan yang terjadi di sekolah adalah menggarap rencana dengan benar lalu mengerjakannya dengan benar pula. Oleh karena itu, visi dan misi sekolah harus dipahami terlebih dahulu sebelum menjadi titik tolak prediksi dan sebelum disosialisasikan.⁵

Mutu dalam pendidikan memang dititiktekan pada siswa dan proses yang ada di dalamnya. Tanpa adanya proses yang baik, sekolah yang bermutu juga mustahil untuk dicapai. Aminatul Zahroh mengungkapkan bahwa, berdasarkan pengamatan ada tiga faktor pendidikan yang rendah yaitu kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang menerapkan pendekatan *educational production function* atau *input-input* analisis yang tidak konsisten, sentralistik, dan minimnya peran serta masyarakat khususnya orang tua siswa.⁶

Kepala sekolah memberikan peran yang sangat kontributif dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Hal demikian terjadi karena kepala sekolah adalah sebagai faktor utama yang dapat mewujudkan tercapainya tujuan

⁴ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. XII, 2013), hlm. 26.

⁵ Mulyono, *Educational Leadership, Mewujudkan Efektivitas Kepemimpinan Pendidikan*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 10.

⁶ Aminatul Zahroh, *Total Quality Management, Teori & Praktek Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 28.

sekolah. Kepala sekolah sebagai *leader* yang memegang kendali sekolah, harus dapat memberikan kontribusi memaksimalkan dengan melakukan strategi-strategi melalui program-program yang dibuat sebagai bentuk pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Tentunya kepala sekolah memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Usaha-usaha yang dilakukan kepala sekolah melalui program-program ditunjukkan agar pelanggan merasakan kepuasan karena mendapatkan hal yang sesuai dengan keinginan.

Ibu Islakhul Ummah selaku Kepala Sekolah SDIT Harapan Bunda menambahkan mengenai lemahnya pendidikan sekolah dasar, bahwa: “dunia pendidikan sekolah dasar kita belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat, fenomena itu ditandai dengan keluhan masyarakat yang kami terima sebelum kami mendirikan SDIT Harapan Bunda ini, mereka mengkhawatirkan mengenai kurangnya pendidikan agama di sekolah dasar, apalagi di daerah perkotaan banyak anak-anak hanya disibukkan dengan tugas tambahan, sehingga ketika di rumah tidak ada waktu untuk belajar ilmu agama.”⁷

Dalam era persaingan yang berkembang amat ketat, setiap lembaga dipaksa berhadapan dengan lembaga lainnya dalam arena persaingan. Semua lembaga pendidikan umumnya berkeinginan untuk dapat tampil yang terbaik guna menarik perhatian pasar. Untuk mempersiapkan persaingan pasar suatu lembaga pendidikan harus memiliki visi, misi, tujuan, program dan strategi yang jelas dan terukur. Semua ini diarahkan agar terciptanya kepuasan pelanggan, karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Kebutuhan pelanggan diidentifikasi dengan jelas sebagai bagian dari pengembangan pendidikan di sekolah/madrasah. Untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dapat

⁷ Islakhul Ummah, *Observasi dan Wawancara*, Purwokerto, pada tanggal 13 November 2017.

digunakan suatu pendekatan yang terdiri atas enam langkah, yaitu: memperkirakan hasil, mengembangkan rencana untuk mengumpulkan informasi, mengumpulkan informasi, menganalisis hasil, memeriksa kesahihan (*validitas*) kesimpulan dan mengambil tindakan.⁸

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, kepala sekolah harus dapat memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggannya melalui peran dan fungsi yang dimiliki dengan tujuan agar pelanggan sekolah merasakan kepuasan tersendiri dengan pelayanan yang diberikan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kepala sekolah membutuhkan tenaga pendidik dan kependidikan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik untuk siswa-siswinya, begitu juga meningkatkan kepuasan pelanggan terutama orang tua menjadi prioritas utama sekolah dalam memberikan layanan prima. Hal ini agar dapat meningkatkan rasa kepercayaan mereka sebagai pelanggan dan memberikan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tersebut.

Kepala sekolah harus melaksanakan beberapa tugas untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya tugas dalam meningkatkan kualitas tenaga pendidik dan staf sekolah dengan memberikan pembinaan secara rutin, agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan. Tugas lainnya adalah untuk dapat mengembangkan sarana prasarana sekolah, dimana sarana prasarana sekolah merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, selain itu tugas kepala sekolah juga harus dapat menjalin komunikasi baik kepada semua pelanggan, baik kepada guru, staf, dan juga orang tua agar terjalin kerjasama yang baik dalam mensukseskan program-program sekolah.

Sekolah yang efektif tentu akan menjadi sekolah idola dan akan diserbu oleh banyak calon peserta didik setiap awal tahun pelajaran dimulai.⁹ Sekolah yang efektif tentu berada di belakang pimpinan kepala sekolah yang efektif pula, karena kepala sekolah yang efektif selalu komit dengan visi dan

⁸Fandy Tjiptonodan dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, edisi revisi, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm. 108.

⁹Mulyono, *Educational Leadership, Mewujudkan Efektivitas Kepemimpinan Pendidikan*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 161.

misi yang mengangkat dan melestarikan kualitas sekolahnya. Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Harapan Bunda Purwokerto adalah lembaga pendidikan formal di bawah naungan Yayasan Permata Hati. Visi SDIT Harapan Bunda Purwokerto adalah “pendidikan berbasis Qur’an dan berorientasi pada IPTEK”, dimana selain siswa dapat menguasai ilmu umum, akan tetapi mampu menghafal dan membaca alquran dengan baik, serta membantu siswa-siswinya yang memasuki masa kanak-kanak akhir untuk tumbuh dan berkembang secara berimbang dan utuh, selain meningkatkan kualitas kecerdasan intelektual (IQ) juga sebagai tempat yang kondusif bagi peningkatan kualitas kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan spiritual (SQ) dan kecerdasan kreatifitas (CQ), Kecerdasan Mengatasi Masalah (AQ).¹⁰

Sedikitnya terdapat lima sifat layanan yang harus diwujudkan agar pelanggan puas, meliputi: kepercayaan (*reliability*) layanan sesuai dengan yang dijanjikan, keterjaminan (*assurance*) mampu menjamin kualitas layanan yang diberikan, penampilan (*tangible*) iklim sekolah yang kondusif, perhatian (*empaty*) memberikan perhatian penuh kepada peserta didik, ketanggapan (*responsiveness*) cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik.¹¹ Hal ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen kepala sekolah sangat penting dalam pendidikan, sehingga peningkatan mutu pendidikan di sekolah dapat terlaksana. Seorang kepala sekolah harus memiliki tanggung jawab untuk mengatur sekolah, kepala sekolah pun bertanggung jawab sebagai supervisor. Maksudnya adalah kepala sekolah wajib melakukan supervisi atau pengawasan terhadap seluruh warga sekolah. Disamping sebagai supervisor, kepala sekolah juga harus mampu menjadi evaluator bagi program-program yang telah dilaksanakan. Evaluasi sangat perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, selain itu agar penyimpangan-penyimpangan bisa dihindarkan serta untuk menjamin tercapainya tujuan.

¹⁰ Islakhul Ummah, *Observasi dan Wawancara*, Purwokerto, 13 November 2017.

¹¹ E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, Cet. V, 2015), hlm. 156.

Kepala sekolah memiliki program kerja dengan melakukan berbagai macam perencanaan untuk sekolah. Perencanaan tersebut diharapkan sesuai dengan implementasinya dan dapat memenuhi harapan pelanggan. Namun dalam implementasi program-program sekolah belum maksimal, hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala yang dihadapi sekolah.

Rasa puas atau tidaknya pelanggan sekolah dipengaruhi oleh iklim organisasi termasuk dalam hal kebijakan kepala sekolah. Pengambilan keputusan atau kebijakan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam manajemen suatu organisasi termasuk pada lembaga pendidikan atau sekolah. Selain itu pengambilan keputusan atau kebijakan tidak bisa dipisahkan dengan kepemimpinan kepala sekolah, karena tanpa adanya pengambilan keputusan atau kebijakan maka manajemen tidak berfungsi.

Dalam pengambilan kebijakan sebagai bentuk keputusan harus dilakukan dengan hati-hati dan tepat agar berjalan dengan baik, sebab apabila kebijakan salah akibatnya luas. Pengaruhnya terutama terhadap proses pembelajaran ataupun kualitas pendidikan. Olehnya itu Kepala Sekolah tidak boleh behati kasar dan bersikap terlalu keras tetapi harus berhati lemah lembut sebelum mengambil keputusan atau menetapkan kebijakan hendaknya memiliki informasi tentang apa yang akan diputuskan, sehingga keputusan tersebut dapat memberikan kenyamanan semua pelanggan sekolah karena sudah memenuhi harapan mereka terhadap sekolah. Hal demikianlah yang mendorong penulis untuk meneliti kebijakan kepala sekolah dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, berdasarkan observasi awal penulis, salah satu faktor yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga terjadi peningkatan peserta didik setiap tahunnya adalah dari kebijakan kepala sekolah. SDIT Harapan Bunda Purwokerto dalam meningkatkan mutu pendidikan, kepala sekolah mengambil suatu keputusan dengan memperhatikan harapan pelanggan dan tidak lepas dari visi sekolah.

Berangkat dari latar belakang masalah diatas, maka penulis bermaksud untuk meneliti lebih jauh tentang “ kebijakan kepala sekolah

dalam memenuhi kepuasan pelanggan di sekolah dasar islam terpadu harapan bunda purwokerto”.

B. Fokus Penelitian

Kepala sekolah merupakan orang yang berpengaruh dalam memimpin serta menghidupkan organisasi dalam melaksanakan visi, misi dan tujuan pendidikan. Kepala sekolah memiliki pengaruh tersendiri terhadap peningkatan mutu *output* siswa yang telah menempuh pendidikan di sekolah yang dipimpinnya. Kontribusi kepala sekolah dalam memimpin sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari kebijakan yang ia keluarkan dalam peningkatan mutu yang berfokus pada kepuasan pelanggan, dengan melihat data yang ia peroleh dari lapangan/lingkungan pendidikan untuk kemudian dijadikan sebuah informasi yang *valid* sebelum ia merumuskan suatu kebijakan dan mengeluarkan kebijakan tersebut.

Sehubungan uraian di atas, penulis memfokuskan penelitian pada, perumusan kebijakan, harapan pelanggan, serta bentuk kebijakan kepala sekolah dalam memenuhi kepuasan pelanggan di SDIT Harapan Bunda Purwokerto.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimana harapan pelanggan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Harapan Bunda Purwokerto?
2. Bagaimana proses perumusan kebijakan kepala sekolah di Sekolah Dasar Islam Terpadu Harapan Bunda Purwokerto?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan SDIT Harapan Bunda Purwokerto terhadap kebijakan kepala sekolah?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan harapan pelanggan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Harapan Bunda Purwokerto.
2. Mengetahui dan menganalisis kebijakan kepala sekolah dalam memenuhi kepuasan pelanggan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Harapan Bunda Purwokerto.
3. Mengetahui kepuasan pelanggan SDIT Harapan Bunda Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai kebijakan pimpinan dalam memenuhi kepuasan pelanggan suatu lembaga pendidikan.
 - b. Merupakan sumber referensi dan sarana pemikiran bagi kalangan akademis dalam menunjang penelitian selanjutnya yang akan berguna sebagai bahan perbandingan bagi penulis yang lain.
2. Manfaat praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat diterapkan dan dikembangkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari khususnya kebijakan pimpinan sekolah dalam memenuhi kepuasan pelanggan di suatu lembaga pendidikan.
 - b. Dapat digunakan sebagai dasar acuan bagi kepala sekolah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan suatu lembaga pendidikan.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan yang akan ditulis dalam tesis ini terdiri dari tiga bagian. Diuraikan masing-masing bab demi bab, sehingga rangkaian pembahasan dapat dilihat secara sistematis.

Bagian Awal, bagian ini terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, halaman surat persetujuan, halaman surat pernyataan keaslian,

halaman persembahan, halaman moto, halaman kata pengantar, halaman abstrak, halaman daftar isi dan halaman daftar tabel.

Bagian utama, bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

Pertama, Pendahuluan mencakup beberapa bagian yaitu: Pertama, latar belakang masalah yang berisi tentang pokok-pokok pemikiran yang timbul dari benak peneliti yang berkaitan dengan judul. Kedua, fokus penelitian berisi tema-tema spesifik yang menjadi bahan kajian penelitian. Ketiga, rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan masalah-masalah pokok penelitian. Keempat, tujuan penelitian, kelima manfaat penelitian dan keenam sistematika pembahasan yang merupakan bagian akhir dari bab ini.

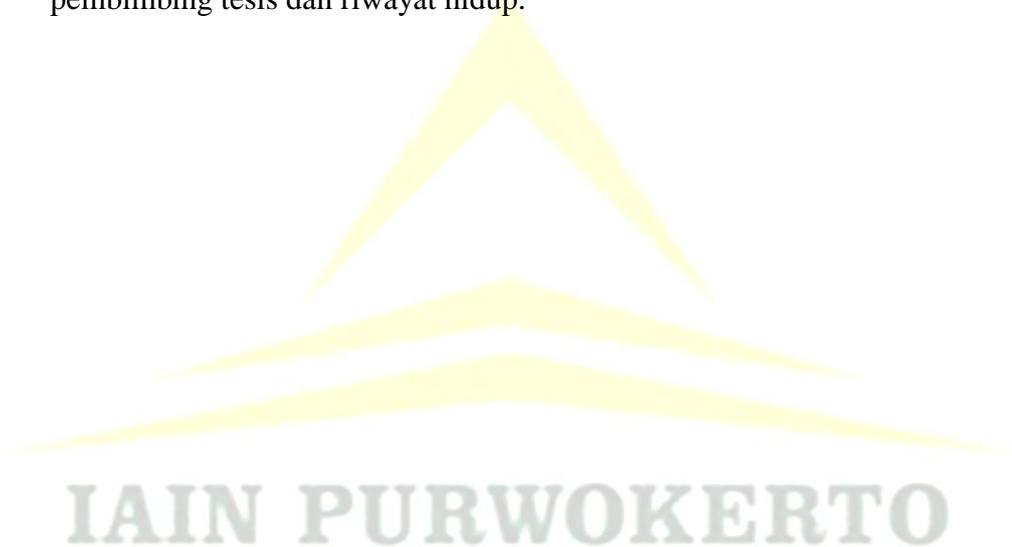
Kedua, Kajian teoretik berisi: Pertama, deskripsi konseptual tentang kebijakan pendidikan, meliputi; pengertian kebijakan pendidikan, ruang lingkup pendidikan, prinsip-prinsip dasar kebijakan pendidikan, arah kebijakan pendidikan, proses dan implementasi kebijakan pendidikan, dasar pengambilan kebijakan pendidikan. Kedua, deskripsi konseptual tentang kebijakan kepala sekolah yang meliputi; pengertian kebijakan kepala sekolah, tugas dan fungsi kepala sekolah, pemimpin yang efektif dalam penentuan kebijakan, jenis-jenis kebijakan, pendekatan pengambilan kebijakan, pengendalian kebijakan. Ketiga, kepuasan pelanggan meliputi; pengertian kepuasan pelanggan, jenis-jenis pelanggan, harapan pelanggan, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, ciri-ciri pelanggan puas, loyalitas pelanggan, mewujudkan layanan prima. Keempat, hubungan kebijakan kepala sekolah dengan kepuasan pelanggan. Kelima, penelitian yang relevan berisi ulasan ringkas beberapa penelitian terdahulu yang relevan bagi penelitian lanjutan yang dilakukan peneliti. Keenam, kerangka teori berisi pola berfikir peneliti dengan didukung teori-teori relevan bagi permasalahan penelitian.

Ketiga, Metode penelitian yang berisi: Pertama, tempat dan waktu penelitian. Kedua, jenis dan pendekatan penelitian. Ketiga, data dan sumber data. Keempat, teknik pengumpulan data. Kelima, teknik analisis data dan keenam uji keabsahan data.

Keempat, Hasil penelitian dan pembahasan berisi: pertama, profil SD IT Harapan Bunda Purwokerto. Kedua, implementasi kebijakan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Kelima, Simpulan dan rekomendasi yang berisi: pertama, simpulan yang merupakan deskripsi secara ringkas temuan-temuan penelitian berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban dari masalah penelitian. Kedua, rekomendasi/saran berupa refleksi kritis tentang keunggulan dan kelemahan penelitian yang dirangkai dengan rekomendasi perbaikan yang diajukan, baik rekomendasi teoritis maupun praktis.

Bagian Akhir, yang terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, SK pembimbing tesis dan riwayat hidup.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kebijakan kepala sekolah di SDIT Harapan Bunda Purwokerto dalam memenuhi kepuasan pelanggan, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

Keberadaan pemimpin SDIT Harapan Bunda Purwokerto berperan positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kepala sekolah tentunya perlu memperhatikan dan memahami apa yang diharapkan pelanggan, karena dengan pemenuhan harapan dari pelanggan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan sesuai dengan visi sekolah yaitu mendapatkan pendidikan yang berbasis qur'an dan berorientasi pada IPTEK, dimana harapan orang tua agar anaknya dapat membaca dan menghafal al qur'an dengan baik dan benar, serta menguasai ilmu umum dengan maksimal, selain itu harapan pelanggan juga menginginkan tenaga pendidik (guru) yang profesional agar dapat memberikan layanan maksimal baik di dalam maupun di luar kelas.

Perumusan kebijakan kepala sekolah di SDIT Harapan Bunda Purwokerto yang berkaitan dengan sistem pendidikan dibuat oleh tim manajemen sekolah, yang terdiri dari pimpinan bidang teknis, bidang kurikulum, bidang kesiswaan, bidang qur'an, bidang tarbawi, bidang sarpras dan bidang humas. Adapun kebijakan yang berkaitan dengan tenaga pendidik dan kependidikan dibuat oleh Yayasan Permata Hati. Berdasarkan jenisnya, perumusan kebijakan kepala sekolah di SDIT Harapan Bunda termasuk dalam kategori kebijakan substantif (*substantive policies*), yang mana isi dari kebijakan tersebut secara umum merupakan materi dalam bidang pendidikan, dan lebih spesifik dalam aspek layanan prima untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Bentuk kebijakan kepala sekolah berupa kebijakan dalam bentuk program (kebijakan makro), dan kebijakan dalam bentuk tindakan (kebijakan mikro).

kepuasan pelanggan SDIT Harapan Bunda Purwokerto, merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sekolah, karena harapan pelanggan sejauh ini sudah terpenuhi, hal ini dibuktikan dari upaya-upaya kepala sekolah dalam memenuhi harapan pelanggan, yaitu dengan melakukan tindakan berupa pembiasaan kepada peserta didik agar mereka dapat menghafal al qur'an sesuai target yang telah disepakati, serta memiliki pribadi yang baik, upaya kepala sekolah dalam mengatasi hambatan yang ada di SDIT Harapan Bunda Purwokerto, yaitu mengatasinya dengan menyediakan sarana prasarana pembelajaran, serta menjalin komunikasi intensif antara sekolah dengan orang tua melalui kegiatan parenting, Gerakan Orang tua Mengaji (GOM), dan *home visit*. Pelanggan puas juga ditunjukkan dengan sikap pelanggan antara lain; 1) pelanggan yang tetap memilih SDIT Harapan Bunda untuk mendapatkan pendidikan dasar anak-anaknya, 2) pelanggan memberikan informasi dari mulut ke mulut mengenai keunggulan yang dimiliki SDIT Harapan Bunda, sehingga masyarakat yang belum tahu menjadi tertarik dan mempercayakan SDIT Harapan Bunda sebagai pilihannya untuk mendapatkan pendidikan sekolah dasar bagi anak-anaknya .

B. Saran

1. Kepala sekolah dan juga *stakeholder* yang ada harus dapat bekerjasama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekolah.
2. Kepala sekolah harus lebih berperan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dialami sekolah dan bekerja lebih keras lagi dalam membangun kemajuan sekolah.
3. Kekurangan dan kelemahan kebijakan kepala sekolah serta program-program kegiatan sekolah harus menjadi evaluasi tim manajemen perumus kebijakan sebagai masukan dan saran ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016.
- Ali Masykuri, Ali. *Tesis Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Tahfidzul Qur'an Di Smp Islam Terpadu Nur Hidayah Surakarta Tahun 2015*. Surakarta: IAIN Surakarta, 2016.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2015.
- _____, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Basri, Hasan dan Tatang. *Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Basrowi Dkk, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Danim, Sudarwan. *Kepemimpinan Pendidikan; Kepemimpinan Jenius (IQ+EQ) Etika, Perilaku Motivasional dan Mitos*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- E. Mulyasa. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, Cet. V, 2015.
- E. Mulyasa. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. XII, 2013.
- Efendi, Nur. *Islamic Educational Leadership, Memahami Integritasi Konsep Kepemimpinan di Lembaga Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Kalimedia, 2015.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Engkoswara dan Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Fattah, Nanang. *Analisis Kebijakan Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet-II, 2013.

Ferdinand, Agus. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Dersertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Univertas Dipenogoro, 2006.

Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.

Hasbullah, M. *Kebijakan Pendidikan: Dalam Persepektif Teori, Aplikasi dan Kondisi Objektif Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, Cet. I, 2015.

Herlambang, Susatyo. *Pengantar Manajemen; Cara Mudah Memahami Ilmu Manajemen*. Yogyakarta: PustakaBaru, 2013.

<http://candra-ancep.blogspot.co.id/2012/10/perbedaan-pemimpin-dan-pimpinan.html>.

<http://www.harianjaya.net/pengertian-kepemimpinan-pemimpin-dan-pimpinan>.

Imron, Ali. *Kebijaksanaan Pendidikan di Indonesia; Proses, Produk dan Masa Depan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.

K. Yin, Robert. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008.

Kartono, Kartini. *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.

Komariah, Aan dan Engkoswara. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Management, Thirteenth Edition, penerjemah Bob Sabran*. MM. Jakarta: Erlangga, 2009.

Kurniadin, Didin dan Imam Machali. *Manajemen Pendidikan; konsep dan prinsip pengelolaan pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2012.

Mardalis, Ahmad. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Meraih Loyalitas Pelanggan*. Benefit, Vol. 9, No. 2, 2005.

Mohyi, Ach. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang: UMM Malang, 1999.

- Muflihin, Moh. Hizbul. *Administrasi Pendidikan, Tinjauan Teori Untuk Praktek Managerial*. Yogyakarta: Pilar Media, 2013.
- Muhaimin. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Mulyas, E. *Revolusi Mental Dalam Pendidikan*. Bandung: Rosda Karya, Cet. II, 2015.
- _____. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, Cet. V, 2015.
- _____. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet. 11, 2011.
- Mulyono. *Educational Leadership, Mewujudkan Efektivitas Kepemimpinan Pendidikan*. Malang: UIN Malang Press, 2009.
- N. Dunn, William. *Public Policy Analysis: An Introduction Second Edition, Penerjemah Samodra Wibawa, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, Cet. III, 2003.
- S. Tangkilisan, Hessel Nogi. *Kebijakan Publik Untuk Pemimpin Berwawasan Internasional*. Yogyakarta: Balairung & Co, 2003.
- Nugroho, Riant. *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014.
- Nurkolis. *Manajemen Berbasis Sekolah, Teori, Model, dan Aplikasi*. Jakarta: Orasindo, 2003.
- P. Siagin, Sondang. *Teori & Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Peraturan Menteri (Permen) Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 21. *Tentang Standar Isi Pendidikan Dasar dan Menengah tahun 2016*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 32. *tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*, Tahun 2013.
- Rakhmanto, Azis. *Tesis Peran Kepala Madrasah, Guru Dan Tenaga Kependidikan Dalam Mengembangkan Budaya Religius di MIN Watuagung dan MI Robithotut Talamidz Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas*. Banyumas: IAIN Purwokerto, 2001.
- Rohman, Arif. *Kebijakan Pendidikan, Analisis Dinamika Formulasi dan Implementasi*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, Cet. II, 2014.

- Roqib, Moh. *Ilmu Pendidikan Islam*. Yogyakarta : PT LKiS Printing Cemerlang, 2009.
- S. Tangkilisan, Hassel Nogi. *Kebijakan Publik Untuk Pemimpin Berwawasan Internasional*. Yogyakarta: Balairung & Co, 2003.
- Sa'ud, Udin Syaefudin dan Abidin Syamsudin Makmun, *Perencanaan Pendidikan Suatu Pendekatan Komperhensif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. IV, 2009.
- Sagala, Syaiful. *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta, Cet. IV, 2013.
- _____. *Memahami Organisasi Pendidikan: Budaya dan Reinventing, Organisasi Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- Sarbini, dan Neneng Lina. *Perencanaan Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, Cet. 1, 2011.
- Setyobudi, Ismanto dan Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Dava Media, 2014.
- Soetopo, Hendayat dan Wasty Soemanto. *Kepemimpinan Dan Supervisi*. Jakarta: Bina Aksara 1982.
- Sudjono, Anas. *Tehnik dan Evaluasi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: UP. Rama, 1986.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- _____. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- _____. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sukandarrumidi. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press, 2012.
- Sukmadinata. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011.
- Suradji, Gatot dan Engelbetus Martono. *Ilmu dan Seni Kepemimpinan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2014.
- Sutrisno, Hadi. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

- Tafsir, Ahmad. *Ilmu Pendidikan Islam dalam Perspektif Islam*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Tatang. *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Tilaar, H. A. R dan Riant Nugroho. *Kebijakan Pendidikan, Pengantar untuk Memahami Kebijakan Pendidikan dan Kebijakan Pendidikan Sebagai Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet. II, 2009.
- Tim Penyusun. *Ensiklopedi Nasional Indonesia*. Jakarta: Cipta Adi Pustaka, Cet. 1, 1990.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management-TQM Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset, Cet. V, 2003.
- Trianto. *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidik & Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Undang-undang Dasar RI 1945, Pasal 31 ayat 1 dan 3. Jakarta: Permata Press, 2009.
- Undang-undang Nomor 20. *tentang Sistem Pendidikan Nasional (Undang-undang Sisdiknas)*. Tahun 2003.
- W. Creswell, John. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Wahjosumidjo. *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet. III, 2002.
- Yatiman. *Tesis Kebijakan Rekrutmen Guru Di Yayasan Islam Al-Mu'thie Purwokerto Barat Banyumas*. Banyumas: IAIN Purwokerto, 2017.
- Yuliana, Tety. *Tesis Kemampuan Kepala Sekolah Dalam Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) Studi kasus pada SMP Negeri 2 Brebes*. Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2006.
- Zahroh, Aminatul. *Total Quality Management, Teori & Praktek Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Zazin, Nur. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.