

STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA

(Analisis Pelayanan Pendidikan pada Siswa Pendidikan Dasar dan Menengah di Kota Bandung)

DISERTASI

Diajukan Kepada Panitia Ujian Promosi
Universitas Pendidikan Indonesia untuk Memenuhi
Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Doktor Ilmu Kependidikan
dalam Bidang Administrasi Pendidikan



**PROMOVENDUS
HADI MASYHUR
NIM : 0705884**

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2010**

**DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH
PEMBIMBING PENULISAN DISERTASI**

PROF. DR. NANANG FATTAH
Promotor

PROF. DR. H. TB. ABIN SYAMSUDDIN MAKMUN, M.A.
Ko. Promotor

DR. DYAH KUSUMASTUTI, MSIE
Anggota

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2010**

**DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH
KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

**PROF. DR. NANANG FATTAH
Ketua Program**

PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohim,

Dengan ini saya menyatakan bahwa disertasi dengan Judul : “Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan yang Berorientasi pada Kepuasan Siswa” (*Analisis Pelayanan Pendidikan pada Siswa Pendidikan Dasar dan Menengah di Kota Bandung*), beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat ilmiah.

Dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini.

Bandung, 7 Juni 2010
Pembuat pernyataan,

Hadi Masyhur
NIM. 0705884

ABSTRAK

HADI MASYHUR. “STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA” (Analisis Pelayanan Pendidikan pada Siswa Pendidikan Dasar & Menengah di Kota Bandung)

Globalisasi Pendidikan menuntut perubahan-perubahan dalam pendidikan, mutu merupakan faktor strategis untuk bersaing menghasilkan “creating value”. Daya saing suatu bangsa ditentukan dengan mengedepankan pentingnya penguasaan pengetahuan (knowledge) sebagai pendorong utama pertumbuhan suatu bangsa yang dampaknya akan mempertahankan tingkat kesejahteraan yang pantas. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Bandung berjudul “Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan yang Berorientasi pada Kepuasan Siswa”.

Penelitian ini dilakukan dengan “Mixed Method”, yakni metode penelitian kualitatif yang didukung oleh data kuantitatif yaitu untuk mengetahui bagaimana kondisi pelayanan pendidikan dasar & menengah serta strategi peningkatan mutu pendidikan di Pemerintah Kota Bandung. Lokasi penelitian adalah di pendidikan dasar (SD/SMP) & menengah (SMA/SMK) pada Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Bandung dari sisi : pelayanan sarana kurikuler, sarana non kurikuler, hubungan guru & siswa, hubungan siswa dan siswa, kegiatan ekstra kurikuler dalam mengungkapkan mana pelayanan yang memuaskan siswa maupun tidak memuaskan, dengan pendekatan *Critical Incident Technique*. Data-data kuantitatif hasil persepsi responden dianalisis secara statistik guna memberi makna dalam penelitian melalui uji statistik deskriptif.

Hasil penelitian secara generalistik menunjukkan bahwa **Nilai Indeks kepuasan layanan pendidikan untuk sekolah dasar & menengah di Kota Bandung adalah sebagai berikut :**

Angka layanan pendidikan dengan Rating	Standardized Weight	Index
1,720035 atau skor 72,0035	0,4463860395	0,7678

Angka rating pelayanan tersebut dikategorikan masih dibawah angka memuaskan. Menurut standar *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara* Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kinerja Unit Pelayanan dikategorikan sangat baik jika mencapai angka minimal 81,26 secara general pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki untuk Sekolah Dasar adalah pelayanan hubungan murid dan murid, untuk SMP : sarana kurikuler & sarana non kurikuler, kegiatan kurikuler dan kegiatan non kurikuler, SMU : sarana kurikuler & sarana non kurikuler, kegiatan kurikuler & kegiatan non kurikuler. Peningkatan mutu yang realistis perlu dikembangkan melalui strategi peningkatan mutu, yang dipilih untuk diprioritaskan untuk ditingkatkan maupun yang dipertahankan melalui 5 (lima) elemen strategi yaitu : *Arena, Vehicle, Differensiasi, Staging* dan *Economic Logic*. Hasil strategi tersebut dikategorikan kedalam 4 (empat) perspektif, yaitu : *Learning and Growth, Internal Process, Customer (siswa & stakeholder)* dan *Financial*.

Dari *Visi ke Strategy* menuju *Action* yang dikategorikan kedalam 4 (empat) perspektif tersebut, perlu diimplementasi secara “sistem manajemen” yang bermutu yang menggunakan standar, hal ini secara sinergistik akan menghasilkan kekuatan mutu maupun penguatan organisasi sekolah yang didasari mutu proses atau perilaku-perilaku yang bermutu. Sehingga dalam menjalankan strategi, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memiliki modal “*soft competency*”. Untuk menjamin keberhasilan peningkatan mutu yang dikembangkan agar dapat memperbaiki pelayanan pendidikan secara terpadu, dan terpantau melalui *Key Performance Indikator* yang jelas targetnya, sehingga biaya yang digunakan lebih efisien namun efektif dan berdampak pada peningkatan mutu. Untuk implementasi peningkatan mutu pada pendidikan dasar & menengah di kota Bandung perlu di susun *Blue Print Peningkatan Mutu* dan pencapaian perlu dikembangkan *Quality Award*. Dengan mutu sekolah yang terjamin, maka daya saing, kreativitas, pertumbuhan irama mutu, profesionalisme tenaga pendidik dan kependidikan sesuai amanat UU No. 19/2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, selanjutnya bisa berimplikasi terhadap kesejahteraan. Dengan demikian peningkatan mutu pendidikan dasar & menengah melalui pelayanan pendidikan yang memuaskan, maka hal ini dapat berkontribusi pada Indeks Pembangunan Manusia (IPM) serta peningkatan mutu pendidikan yang selanjutnya bermuara pada daya saing bangsa.

Kata kunci : Mutu , Strategi & Blue Print.

ABSTRACT

Educational globalization demand changing in education, quality is the strategic factor to compete resulting “creating value”. Competitiveness of a nation determines by prioritizing the importance of mastering knowledge as the main stimulator growing of a nation that the impact will maintain appropriate welfare level. Therefore the research entitled **“The Strategy of Management Increasing Education Quality that Oriented to the primary and secondary Students’ satisfaction in Bandung City.**

The methodology used *“Mixed Method”* with data quantitative approach that is to know how the condition of education service of primary and secondary school and strategy to increase education quality in Bandung City. The research location was in primary and secondary school at Educational Department the Government of Bandung City from the sides of: the service of curricular service, non – curricular service, relationship of teacher & student, the relationship of student and student, extracurricular activity in revealing which services those satisfying or unsatisfying students, with critical incident technique approach. Quantitative data the result of respondents’ perception analyzed statistically to give significance in the research through descriptive statistics test.

The research results generally showed that **Index’s Score of education service satisfaction for primary and secondary school in Bandung City were as follow:**

The score of educational service with rating	Standardized weight	Index
1.720035 or score 72.0035	0.4463860395	0.7678

The score of service rating categorized still under satisfaction number. According to the standard of Minister’s Decision of State Apparatus Empowerment Number: KEP/25/M.PAN/2/2004 on General Guidance Composing Public Satisfaction Index of Service Unit Government Institution, The Performance of Service Unit Categorized excellent if reached minimal score 81,26 generally the education service that need to improve for primary school is the service relationship of student and student, for Junior High School: curricular and non-curricular facility, curricular and non-curricular activity, Senior High School: curricular and non-curricular facility, curricular and non-curricular activity. Increasing quality that realistic need to develop through the strategy of increasing quality, that selected to prioritize increasing or maintaining through 5 (five) strategy elements those are: Arena, Vehicle, Differentiation, Staging and Economic Logic. The strategy result categorized into 4 (four) perspectives, those are: Learning and Growth, Internal Process, Customer (student and stakeholder) and Financial.

From the vision to Strategy directing Action categorized into 4 (four) perspectives, need to implement by “management system” that qualify that use standard, this case in synergic will result the power of quality or strengthening school organization based on the quality of process or the quality of behavior. Thus in doing the strategy, education staff and educational staff have capital of “soft competency”. To secure the success of increasing quality developed in order to improve the service education guided and monitored through Key Performance Indicator that the target is explicit thus the cost used more efficient but effective and impact to the increasing of quality. To implement the increasing of quality in primary and secondary education in Bandung City need to compose **Blue print of increasing quality** and the achievement need to develop **Quality Award**. With secure school quality, thus competitiveness, creativity, the rhythm growth of quality, professionalism of education and educational staff based on amendment Laws No 19/2005 National Education that function as the basic in planning, implementing & controlling education in order to form qualify national education, that then can implicate toward welfare. Therefore the increasing education quality of primary and secondary school through the service education that satisfy, thus this case can contribute to the Human Development Index (HDI) also increasing national education quality which then refer to the nation competitiveness.

Keywords: quality, strategy, Blue Print.

KATA PENGANTAR

Disertasi ini berjudul : **“Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan yang Berorientasi pada Kepuasan Siswa Pendidikan Dasar Menengah di Kota Bandung”** (*Analisis Pelayanan Pendidikan pada Siswa Pendidikan Dasar dan Menengah di Kota Bandung*).

Judul tersebut merupakan hasil penelitian yang berangkat dari pemikiran bahwa efektifitas sekolah adalah isu yang telah menyibukan peneliti dan pembuat kebijakan selama tiga dasawarsa. Tidak ada negara yang menghadapi tuntutan abad ke dua puluh satu, bisa tidak peduli kepada pertanyaan yang muncul dari isu ini. Semua negara di dunia memberi perhatian pada usaha untuk membuat sekolah mereka lebih efektif. Untuk meningkatkan kualitas dan standar prestasi. Penelitian inipun tidak terlepas dari konteks itu. Kepuasan siswa pada gilirannya akan berdampak pada prestasi mereka. Tidak profesional dan proporsional menuntut siswa yang tidak puas untuk berprestasi. Meskipun sudah ada literatur internasional tentang studi yang dilakukan berkaitan dengan masalah ini, kita masih belum bisa dengan meyakinkan mengatakan “bagaimana sekolah yang semula tidak efektif menjadi efektif”, apalagi menyepakati faktor-faktor apa yang membentuk suatu sekolah menjadi efektif memasuki abad 21 ini. Fenomena ketidakefektifan sekolah di kota Bandung ditandai dengan arus besar para siswa dari berbagai jenjang pendidikan yang memasuki lembaga bimbingan belajar. Bukankah itu merupakan indikator kuat mengenai tidak efektifnya sekolah formal? Hasil Penelitian mengemukakan isu-isu penting yang signifikan untuk memperbaiki kepuasan para siswa dalam belajar di sekolah. Kami berharap hasil penelitian ini bisa ditindaklanjuti dalam implementasi manajerial. Kritik dan saran dapat disampaikan kepada peneliti. Semoga Penelitian ini mendorong upaya lebih besar dalam kerangka *Improving School Effectiveness*.

Disertasi ini disusun menjadi **lima bab** dan diuraikan **menurut urutan sebagai berikut**, yaitu **pada BAB I** sebagai **Bab Pendahuluan** diuraikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Pikir Penelitian, Premis Penelitian, Konsep Umum Model Penelitian, Hipotesis Penelitian, serta Lokasi dan Objek Penelitian.

Bab II membahas Kajian Pustaka, sebagai bahan untuk memperkuat pemahaman tentang teori-teori yang mendukung permasalahan dalam penulisan Disertasi. Bab II ini membahas konsep administrasi pendidikan dalam pengembangan Dikdasmen, Konsep Manajemen Strategik, Konsep Mutu dan Perkembangan Manajemen Mutu, Critical Incident Technique, Analisis Cluster,

Analisis Importance dan Performance Matrix, Hasil Penelitian Sebelumnya yang Relevan, serta dilengkapi dengan Jurnal Internasional yang Relevan, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat SD, SMP, SMA serta kesimpulan hasil studi kepustakaan.

Bab III yang merupakan pembahasan hasil penelitian meliputi : strategi dan metodologi kualitatif dengan pendekatan data kuantitatif, customer lens, persepsi responden serta segmentasi awal. Strategi penelitian tersebut diimplementasikan dalam 4 tahap yaitu : Tahap 1 : persiapan survey customer lens; Tahap 2 : pelaksanaan survey customer lens; Tahap 3 : pelaksanaan survey reduksi segmen dan Tahap 4 : pelaksanaan survey utama

Bab IV mengemukakan hasil penelitian yang terdiri dari : gambaran institusi/lokasi penelitian yang penulis laksanakan di pendidikan dasar & menengah pada Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Bandung Jl. Ahmad Yani. Penulis lebih menekankan semua penilaian didasarkan persepsi siswa sebagai subjek utama pendidikan yang harus dilayani dan dipuaskan, kesemuanya diuraikan dalam masing-masing : indeks kepuasan total, indeks kepuasan total per aspek, indeks kepuasan per jenjang - per aspek, indeks kepuasan per wilayah - per aspek, indeks kepuasan per aspek - per item serta indeks kepuasan per wilayah - per aspek - per item, termasuk didalamnya interpretasi hasil survey yang ditampilkan dalam diagram fakta untuk kepentingan pendidikan dasar & menengah dengan alat bantu diagram fakta untuk kepentingan wilayah-wilayah.

Bab V adalah Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan Berdasarkan Hasil Olah Data.

Bab VI Berupa Kesimpulan, Implikasi dan Rekomendasi Kebijakan serta Saran dari uraian yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, yang mungkin dapat dijadikan pedoman dalam penelitian berikutnya. Selanjutnya dikemukakan daftar pustaka sebagai pendukung penulisan disertasi ini, serta dilengkapi dengan lampiran-lampiran yang dipergunakan sebagai bahan bacaan dan pendukung kejelasan materi dalam setiap bab disertasi ini. Uraian singkat disertasi ini dapat dilihat pada “**abstrak**” yang menggambarkan secara lengkap keseluruhan isi disertasi. Selanjutnya penulis berharap mudah-mudahan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, dan dapat menjadi tambahan referensi ilmu pengetahuan, khususnya bidang administrasi pendidikan.

Bandung, 22 Juni 2010

Penulis,

HADI MASYHUR

N IM. 0705884

PENGHARGAAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan disertasi yang berjudul : **“Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan yang Berorientasi pada Kepuasan Siswa”** (*Analisis Pelayanan Pendidikan pada Siswa Pendidikan Dasar dan Menengah di Kota Bandung*).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan disertasi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, bantuan, dan doa restu dari berbagai pihak, untuk itu atas segala bantuan dan bimbingannya, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih, dengan teriring doa semoga amal baik tersebut mendapat pahala berlimpah dan semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT terutama kepada yang terhormat :

1. **Bapak Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd.**, selaku **Ketua Promotor**, **Prof. Dr. H. Tb. Abin Syamsudin Makmun, MA.**, selaku **ko-Promotor**, dan **Dr. Ir. Hj. Dyah Kusumastuti, M.Sc.**, selaku anggota **Promotor** atas bimbingan, dorongan, saran, dan alternatif-alternatif yang ditawarkan dalam mengatasi berbagai dinamika dalam penyusunan disertasi ini. Semoga Allah SWT membalas jasa baik para guru besar tersebut dengan pahala yang setimpal dan selalu memperoleh keberkahan dari-Nya.
2. Bapak **Prof. Dr. H. Abd. Azis Wahab, MA.**, selaku Penguji Internal atas semua saran, masukan dan fasilitas yang diberikan guna penyempurnaan kualitas disertasi ini.
3. Bapak **Prof. Dr. H. Karhi Nisjar, MM., Ak.**, yang telah bersedia menjadi penguji eksternal, atas semua saran, masukan dan fasilitas yang diberikan guna penyempurnaan disertasi ini.
4. Hal yang sama penulis sampaikan kepada unsur pimpinan di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), khususnya Bapak Rektor **Prof. Dr. Sunaryo Kartadinata, M.Pd.**, beserta jajaran para pembantu Rektor, yakni Prof. Dr. H. A. Chaedar Alwasiah, MA; Prof. Dr. H. Ishak Abdulhak, M.Pd; Prof. Dr. Utari Sumarmo beserta Prof. Dr. H. Rusli Lutan.

5. Hal senada penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat Bapak **Prof. H. Furqon, MA., Ph.D.**, selaku **Direktur PPs** UPI; Bapak Prof. Dr. H. Didi Suryadi, M.Ed., selaku Asisten Direktur I; Bapak Dr. Agus Rahayu, M.Si., selaku Asisten Direktur II. Dan secara khusus, penulis juga menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan atas fasilitas dan kelancaran yang diberikan dalam penyusunan disertasi dan penyelesaian program S-3 ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Arifin Wirakusumah, MA.Sc., Ak., selaku Ketua Dewan Pembina Yayasan Tridharma Wiraswasta Bandung Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tridharma yang telah memberi izin kepada penulis untuk mengikuti studi pada Program Doktor Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
7. Rekan-rekan mahasiswa S-3 pada Program Pascasarjana UPI angkatan 2007 khususnya Saudara Drs. Bambang Ismanto, M.Si, dan Dra. Sri Marfu'ah, M.Si., serta Ibu Dra. Ratna Widiastuti, MT., yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan studi pada program S-3.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, kritik/koreksi dan saran serta penilaian atas disertasi ini sekali lagi saya serahkan kepada yang arif, yang sangat saya hormati dan saya banggakan yaitu Promotor : **Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd.**, Ko-Promotor : **Prof. Dr. H. Tb. Abin Syamsudin Makmun, MA.**, dan **Dr. Ir. Hj. Dyah Kusumastuti, M.Sc.**, serta tim penilai/penguji khusus Bidang Penjaminan Mutu Pendidikan **Prof Dr. H. Abdul Azis Wahab, MA.**, pada program PPs UPI. Tak lupa mohon koreksi/saran serta kritik dari para pembaca budiman.

Penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan disertasi ini. Semoga pengorbanan dan bantuan yang diberikan diterima sebagai amal saleh di sisi Allah SWT, Amin.

Bandung, 22 Juni 2010

Penulis,

HADI MASYHUR

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA DISERTASI	
PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
PENGHARGAAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	22
1.3. Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	23
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	24
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	25
1.6. Kerangka Pikir Penelitian	25
1.7. Premis Penelitian	31
1.8. Konsep Umum Model Penelitian	34
1.9. Lokasi Penelitian	36
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	37
2.1. Konsep Pengelolaan Pelayanan Pendidikan Ditinjau dari Administrasi Pendidikan	37
2.2. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	41
2.3. Konsep Manajemen Stratejik	45
2.3.1. Definisi Manajemen Stratejik	45
2.3.2. Elemen-elemen Dasar Dalam Manajemen Strategi	48
2.3.3. Strategi	52
2.3.3.1. Tinjauan Eksekutif	52
2.3.3.2. Elemen-elemen Strategi	53
2.4. Konsep Mutu dan dan Perkembangan Manajemen Mutu	59
2.4.1. Definisi Mutu	59
2.4.2. Perkembangan Manajemen Mutu	66
2.4.3. Standar Mutu	68
2.4.4. Konsep dan Teori Kepuasan	69

2.5. Customer Lens	72
2.6. Teknik Insiden Kritis (<i>Critical Incident Technique</i>)	73
2.7 Analisis Cluster	78
2.7.1 Cara Kerja Analisis Cluster	79
2.7.2. Proses Analisis Cluster	79
2.8. Analisis Importance dan Performance Matrix	86
2.9. Hasil Penelitian/Temuan Terdahulu yang Relevan	88
2.10. Jurnal International yang Relevan	94
2.11. Kesimpulan Kajian Teori	101
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	103
3.1. Pendekatan Penelitian	103
3.2. Populasi Penelitian dan Sampel	109
3.3. Tahapan Penelitian	111
3.4. Instrumen dan Kisi-Kisi Penelitian	112
3.4.1. Instrumen Penelitian	112
3.4.2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	112
3.4.3. Konstruksi Instrumen Sebagai Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	115
3.4.4. Skala Pengukuran Kuesioner	116
3.4.5. Pengujian Alat Ukur atau Kuesioner	118
3.5. Indikator Vital Efektivitas dan Perbaikan	121
3.5.1. Suatu Tempat Untuk Suara Murid	121
3.5.2. Apa Kata Murid	123
3.5.2.1. Dukungan Guru Untuk Pembelajaran	123
3.5.2.2. Hubungan Dengan Guru	124
3.5.2.3. Pemberian Wewenang Kepada Murid	125
3.5.2.4. Hubungan Murid – Murid	126
3.5.2.5. Diferensiasi Pengalaman	126
3.6. Analisis Pengolahan Data	127
3.7. Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Importance & Performance Matrix	130
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	132
4.1. Hasil Penelitian dan Interpretasi Hasil Survei	132
4.1.1. Hasil Pengolahan Data	132
4.1.2. Interpretasi Hasil Survey	180
4.2. Pembahasan	205

BAB V. STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERDASARKAN DARI OLAH DATA	215
BAB VI. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	228
5.1. Kesimpulan	228
5.2. Implikasi	233
5.3. Rekomendasi	237
DAFTAR PUSTAKA	246
DAFTAR LAMPIRAN	251
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
2.1. Perbandingan Fungsi-fungsi Proses Administrasi	42
3.1. Segmen Awal	104
3.2. Segmen Akhir	109
3.3. Konsep Kisi-kisi Instrumen Penelitian	113
3.4. Identifikasi Variabel	113
4.1. Kepuasan total layanan Pendidikan Dasar (SD/SMP) & Menengah SMA/SMK	133
4.2. Nilai Kepuasan Total per-Aspek	133
4.3. Hasil kepuasan pelayanan pendidikan untuk pendidikan dasar (SD/SMP) & menengah (SMA/SMK) dilihat dari Aspek.	134
4.4. Kepuasan pendidikan dasar (SD/SMP) per-Wilayah - per-Aspek.....	135
4.5. Kepuasan SMP per-wilayah -per-Aspek	136
4.6. Kepuasan SMA per-Wilayah - per-Aspek	137
4.7. Kepuasan siswa pendidikan dasar (SD/SMP) Per-Aspek - Per-Item...	138
4.8. Kepuasan SMP per-Aspek - per-Item	141
4.9. Kepuasan SMA per-Aspek - per-Item	144
4.10. Kepuasan Wilayah I, per-Aspek - per-Item	148
4.11. Kepuasan Wilayah II, per-Aspek - per-Item	150
4.12. Kepuasan Wilayah III, per-Aspek - per-Item.....	153
4.13. Kepuasan Wilayah IV, per-Aspek - per-Item	157
4.14. Kepuasan Wilayah V, per-Aspek - per-Item	160
4.15. Kepuasan Wilayah VI, per-Aspek - per-Item	163
4.16. Kepuasan Wilayah VII, per-Aspek – per-Item	166
4.17. Kepuasan Wilayah VIII, per-Aspek - per-Item.....	170
4.18. Kepuasan Wilayah IX, per-Aspek - per-Item	173
4.19. Kepuasan Wilayah X, per-Aspek - per-Item.....	177
5.1. Identifikasi Elemen Strategi untuk Pendidikan SD, SMP, SMU	217
6.1. Faktor Pelayanan Pendidikan	231
6.2. Kepuasan total	234
6.3. Nilai Kepuasan Total per-Aspek	234

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1.1 Kerangka Berpikir Penelitian	35
1.2. Model Penelitian	40
2.1. Keberhasilan Administrasi Pendidikan	37
2.2. Wilayah Kerja/Penataan Sumber Daya dalam Administrasi Pendidikan	39
2.3. Sekolah Sebagai Sistem Sosial	43
2.4. Model Manajemen Strategik	48
2.5 Elemen-elemen Dasar dari Proses Manajemen Strategik	49
2.6 Proses Pengambilan Keputusan Strategik	51
2.7 Menempatkan Strategi dalam Tempatnya	53
2.8 Lima Elemen Utama dari Strategi	55
2.9 Pentahapan Strategi	58
2.10 Brand power/kekuatan merek	58
2.11. Model Perspektif Pelanggan	73
2.12. Proses Teknik Insiden Kritis	75
2.13. Diagram Importance & Performance Untuk Harga	87
2.14. Diagram Importance/Performance Matrix	88
3.1. Metodologi Survey Penelitian Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan	106
3.2. Tahapan Penelitian	111
3.3 Urutan Pembuatan Tabel Spesifikasi	112
4.1 Diagram Fakta dan Kepentingan untuk SD	182
4.2 Diagram Fakta dan Kepentingan untuk SMP	184
4.3 Diagram Fakta dan Kepentingan untuk SMA	187
4.4 Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 1	190
4.5. Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 2	191
4.6. Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 3	192
4.7 Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 4	194

4.8	Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 5	195
4.9	Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 6	196
4.10	Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 7	198
4.11	Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 8	199
4.12	Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 9	200
4.13	Diagram Fakta dan Kepentingan untuk Wilayah 10	202
4.14	Malcolm Baldrige Criteria	209
4.15	Model Standar Singapore Quality Award	209
5.1	Arenas, Staging, Vehicles, Differentiators, Economic Logic	215
5.2	Strategi, Resources & Capabilities	216
5.3	Model Strategi Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Menengah	220
5.4	Performance & Importance	221
5.5	Model Balance Scorecard (Kaplan)	222
5.6	Hasil Pemetaan Strategi ke Dalam	223
5.7.	Red Ocean Strategy vs Blue Ocean Strategy	225
5.8.	Kerangka Kerja Pelaksanaan Strategi	226

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN		HALAMAN
1	Protokol Wawancara Survey 1 untuk Sekolah Dasar	
2	Protokol Wawancara Survey 1 untuk Sekolah Menengah	
3	Critical Incident	
4	Kuesioner Penelitian Sekolah Dasar	
5	Kuesioner Penelitian Sekolah Menengah	
6	Hasil Survey Reduksi Segmen SD	
7	Hasil Survey Reduksi Segmen SMP	
8	Hasil Survey Reduksi Segmen SMA	
9	Proses <i>Clustering</i>	
10	Hasil Analisis <i>Cluster</i>	
11	Sekolah Hasil Pengacakan Untuk Setiap Segmen	
12	Data Hasil Survey Utama Untuk Sekolah Dasar Negeri	
13	Data Hasil Survey Utama Untuk Sekolah Menengah Pertama	
14	Data Hasil Survey Utama Untuk Sekolah Menengah Atas	

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro J.S. 2006. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Terjemahan Yosol Iriantara. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bastian (2005). *Peranan Guru Pendidikan Jasmani pada Kegiatan ekstrakurikuler* Olahraga di Sekolah. Jurnal Guru, No. 1 Vol. 2. Juli 2005.
- Baswir, Revwisond. 2007. *“Akuntansi Sektor Publik”*. Salemba IV, Jakarta.
- Baldrige, Malcolm. *“Quality Award”*. Malaysia, 1987.
- Beeby, 1996. *The Quality Education in Developing Countries*, Cambridge Massachusetts : Harvard University Press.
- Beeby (dalam Subur), 1998. *“Mutu dapat dilihat dari tiga perspektif yakni : perspektif ekonomi, perspektif psikologi & perspektif pendidikan”*.
- Blanchard & Hersey. *“Manajemen sebagai Proses Kerjasama dengan Melalui Orang-orang Untuk Mencapai Tujuan”*.
- Charles Forugia. 1996. *“Malcolm Baldrige Quality Award Criteria”*.
- David Osborne and Ted Gaebler. 1992. *“Reinventing Government : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector”*
- David Osborne and Peter Plastrik. 1994. *“Banashing Buraucracy : The Five Strategies for Reinventing Government”*. Addison – Wesley Publishing CO. Inch. Massachusette, USA.
- Donald C. Hambridge & James W. Frederickson. 2001. *“Academy of Management Executive”*
- Departemen Pendidikan Nasional. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Engkoswara. 1999. *“Menuju Indonesia Modern 2020”*. Yayasan Amal Keluarga, Bandung.
- Flanagan, J.C., 1954. *The Critical Incident Technique*, Psychological Bulletin 51: 327-358
- Freddy Rangkuti, 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Pertama, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Frederick C. Mosher. 1968. *“Democracy and The Public Service”*. Oxford University Press. London, Toronto.
- Hair, Jr, J.F.; Black, W.C.; Babin, B.J.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L., 2006. *Multivariate Data Analysis, 6th Ed*, Pearson Education Inc, Singapore.
- Hayes, B.E., 1997. *Measuring Customer Satisfaction, 2nd Ed*, ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin.
- Hambridge, Donald C. & Frederickson, James. *“Are You Have A Strategy”*.

- Hill, N., 1996. *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*, Gower Publishing Limited , Vermont, USA.
- Howkins, John. 2008. *"The Creative Economy : How People Make Money From Ideas"*.
- Himpunan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pelayanan Publik, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bandung, 2005.
- Ichikawa, 1992. *"Quality is Customer Satisfaction", Quality Assurance*.
- J.B. Kristiadi. 1997. *"Perspektif Administrasi Publik Menghadapi tantangan Abad 21"*
- Johnson, Michael D. & Gustafsson, Anders. 2000. *"Improving Customer Satisfaction, Loyalty, and Profit"*. Jossey-Bass, San Fransisco, USA.
- Karhi Nisjar. 1997. *"Beberapa Catatan Tentang Good Governance"* dalam Jurnal Administrasi dan Pembangunan.
- Kaplan, 1993. *"Model Balanced Scorecard"*.
- Kusumastuti, Dyah. 2001. *"Disertasi Pengembangan Manajemen Mutu Perguruan Tinggi"*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Lowman, Josep. 1984. *"Mastering The Techniques of Teaching"*
- Maholtra, N.K., 1999. *"Marketing Research An Applied Orientation"*, 3th Ed, Prentice-Hall Inc, New Jersey.
- Mantz, Yorke, 1999. *"Quality Assurance Customer Satisfaction"* (Jaminan Mutu)
- Makmun, Syamsudin, Abin. 1996. *"Pengembangan Model Analisis Posisi Sistim Pendidikan"*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung
- _____, 1999. *"Perangkat Komponen Sistem yakni : Tujuan, Persyaratan Ambang, Infrastruktur, Proses, Perangkat Keluaran, & Perangkat Stakeholder*.
- Mardiasmo. 2008. *"Akuntansi Sektor Publik di Indonesia."* Salemba IV, Jakarta.
- Mayer, et. all. 2001. *Monitoring School Quality: An Indicators Report*. Washington DC.
- Mudhoffir. 2001. *Prinsip-Prinsip Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, 2005. *"Learning Center Education" (Teori Pembelajaran)*.
- Mustopadidjaja, AR. 1998. *"Administrasi Pembangunan"*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI.
- Mustopadidjaja, AR. 1999. *"Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani"*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.

- Nasihin, S & Herawan. 2005. dalam Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan. *Pengelolaan Pendidikan*. Jurusan Administrasi Pendidikan UPI.
- Nawawi, H. 1995. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Nawawi, Hadari. & Daryanto, M. "*Administrasi Pendidikan*"
- Ndraha, T. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Noesan, W. 2003. *Model Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Untuk Kepuasan Peserta Didik*. Desertasi UPI Bandung.
- Nurdin, S. 2005. *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum*. Jakarta : Quantum Teaching.
- Oteng, S. 1989. *Administrasi Pendidikan. Dasar Teoritis Untuk Praktek Profesional*. Bandung : Angkasa.
- Owens, Robert G. 1991. *Organizational Behavior in Education*. Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- Rasyid, Ryaas M. 2000. "*Arah Kebijakan Sumber Daya Aparatur Negara yang Profesional dalam Era Pembangunan Indonesia Baru*". Jakarta : Makalah.
- Russel, 1996. "*PDCA*" (*Plan – Do – Check & Action*) *Unsur Pendidikan*.
- Sallis Edward, 1993. "*Total Quality Management in Education*". London : Kogan
- Samuel P. Hungtinton. 1996. "*The Clash of Civilization and the Remaking of World Order*"
- Sears, Jesse, B. 1950. "*Education Administration is the Process as Including the Following Activities Planning, Organizing, Directing, Coordinating, and Control*".
- Shefrin, 2008. "*Beyond Greed and Fear Understanding Behavioral Finance*".
- Spencer & Spencer. 1993. "*Competence at Work*"
- Sagala, S. 2007. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Seifert, K. 2007. *Manajemen Pembelajaran & Instruksi Pendidikan Manajemen Mutu Psikologi Pendidikan Para Pendidik*. Terjemahan Yusuf Anas Yogyakarta : IRCiSoD.
- Spanbauer, Stanley, J. 1992. *A Quality System for Education*. Wisconsin : ASQC Quality Press.
- Suardi, R. 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 : 2000. Penerapan Untuk Mencapai TQM*. Jakarta : Teruna Grafica.
- Soetjipto & R. Kosasi. 2004. *Profesi Keguruan*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Sudman, S.; Blair, E., 1998. *Marketing Research A Problem Solving Approach*, McGraw-Hill Companies Inc. Singapore.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. dkk. 2006. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah Konsep, Prinsip, dan Instrumen*. Bandung : Refika Aditama.
- Sutisna, Oteng. 1980. *"Konsep Administrasi Pendidikan"*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Sutojo, S. 2003. *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*. Jakarta : PT. Damar Mulia Pustaka.
- Syafrudin, Ateng. 1975. *"Disertasi Otonomi Daerah"*. Universitas Katholik Parahyangan, Bandung.
- Sutermeister, Robert A., 1976 *People and Productivity*, New York : Mc Graw Hill Book
- Tenner & De Toro, 1992. *Ciri-ciri Pokok Mutu Jasa, "Reliability, Assurance, Technique, Emphaty, Responsiveness."*
- Terry G. Vavra, 1997. *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction*, American Society For Quality.
- Thomas, Y. Allan. 1972. *"Keberhasilan Pendidikan"*.
- Winch, C. 1996. *Quality and Education*. Oxford: Blackwell Publishers.
- W. Chankin Renee Mouborgue. 2003. *Strategy Blue Ocean Strategy*
- Zauhar, Soesilo. 1996. *"Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi"* Jakarta Bumi Aksara.
- Zeithaml, Vallery A. & Parasuraman & Barry, Leonard. 1996. *"A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research"*.

Sumber dari Internet (dalam Disertasi P. Sopiadin, 2008 : 261-263)

Applying Customer Satisfaction Theory to Community College Planning of Student Servics. <http://www.ijournal.Us/> diakses tanggal 18 Maret 2007.

Best Practices Guide For School Facility Managers. Tersedia pada <http://www.oeenrcan.gc.ca>. Diakses pada tanggal 12 Maret 2007.

Benchmarking The Quality of Secondary Education at The Micro Level and Policy Imperative. <http://www.u21global.edu.sg>. Diakses tanggal 17 Februari 2007.

Do School Facilities Affect Academic Outcomes?. <http://www.edfacilities.org/> Diakses tanggal 13 Februari 2007.

Do School Facilities Affect Academic Outcomes?. <http://www.edfacilities.org/>

Ernawan, E.R. 2006. *Peran Ibu dalam Meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Jawa Barat*. Tersedia dalam <http://unpas.ac.id>. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2007.

Kualitas Pendidikan Nasional. 2007. Tersedia pada <http://www.Bapeda.jabar.go.id> Diakses pada 20 April 2007.

Personal Value. <http://www.Gurusoftware.Com/> Diakses tanggal 20 Maret 2007.

Principles of Effective Learning and Teaching. <http://education.qld.gov.au/>

Survey Kepuasan Internasional. Tersedia pada <http://studyinaustralia.gov.au/>. Diakses pada tanggal 4 Januari 2007.

Rencana Strategis Pendidikan Menengah Umum. 2005. Tersedia pada <http://clearinghouse.dikmenum.go.id>. Diakses pada tanggal 25 Juli 2007.

The Quality of School Facilities and Their Maintenance. <http://www.oecd.org/>

The Teaching - Learning Process: Discussion of Models. <http://www.unsw.adfa.edu.au/>

Teaching and Learning Quality – Process Review. The Hong Kong Programme. <http://www.stanford.edu/>

Peraturan & Undang-Undang :

Peraturan Pemerintah Nomor : 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta.

Surat Keputusan Menpan Nomor : Kep/25/M.PAN/2004 tentang : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Institusi Pemerintah

Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2003, Tentang *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta : Sinar Grafika.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Tentang *Otonomi Daerah*

Undang-Undang No. 33 Tahun 2004, Tentang *Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah*.

Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2005 Tentang *Guru dan Dosen*.