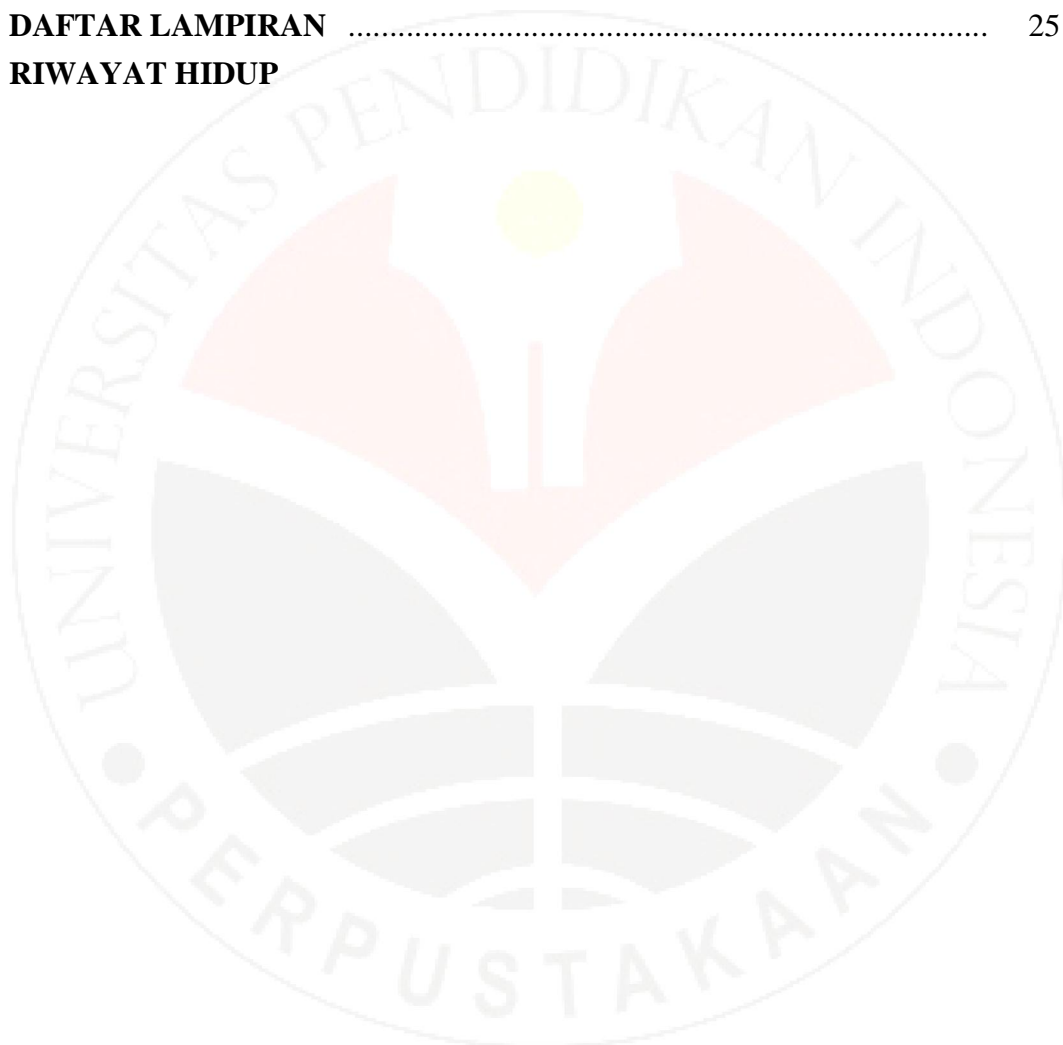


DAFTAR ISI

	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 Strategik	45
2.3.1. Definisi Manajemen Strategik	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