

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum MA NU Banat Kudus

1. Sejarah Berdirinya MA NU Banat Kudus

Madrasah Aliyah NU Banat Kudus merupakan salah satu lembaga pendidikan di Kudus yang seluruh peserta didiknya adalah perempuan. Keberadaan Madrasah Aliyah NU Banat Kudus sebagai upaya mewujudkan cita-cita para pendirinya yaitu ingin mengangkat derajat perempuan melalui pendidikan yang memiliki intelektual dan *akhlaqul karimah* sesuai dengan ajaran agama Islam *Ahlussunnah Waljama'ah*.

Sejarah Madrasah Aliyah NU Kudus dimulai pada tahun 1940, seorang kyai muda bernama Mas Kyai Da'in Amin Sa'id (adik Hadlrotusy Syaikh KHR. Arwani Amin) mendirikan RA Banat NU sebagai awal cita-cita mencetak kader-kader muslimah yang diharapkan siap memimpin umat. Kemudian pada tahun 1952 berdiri MI Banat NU dan disusul dengan berdirinya MTs Banat NU pada tahun 1957. Baru pada tanggal 03 Januari 1971 berdiri MA Banat NU dengan siswi berjumlah 7 (tujuh) pada awal berdirinya. Tahun demi tahun berkembang sehingga saat ini tahun pelajaran 2014/2015 tertampung 979 peserta didik, dengan perincian kelas X berjumlah 332 peserta didik, kelas XI berjumlah 327 peserta didik dan kelas XII berjumlah 317 peserta didik.

Awal mula pendiri Madrasah Banat NU adalah Mas Kyai Da'in Amin Said dibantu oleh KH. Ahdlori Ustman, H. Zainuri Noor, H. Noor Dahlan dan Rodli Millah semuanya tergabung dalam pengurus Madrasah Banat. Sejalan dengan tuntutan perkembangan maka pada tahun 1981 dibentuk Yayasan Pendidikan Banat dengan akte nomor 45/81.

Perkembangan zaman berjalan sesuai dengan kondisi dan alur umat. Tahun 2002 lembaga-lembaga pendidikan yang dikelola oleh yayasan-yayasan warga NU bersiap diri untuk menyatu dalam perkumpulan jam'iyah NU yang oleh PBNU penggabungannya didelegasikan kepada Pengurus Cabang Jam'iyah NU, dengan SK PC NU kabupaten Kudus Nomor: PC.11-07/362/SK/XII/2002 tertanggal 16 Desember 2002, dengan demikian Yayasan Pendidikan Banat Nomor 45/81 secara resmi menjadi Badan Pelaksana Pendidikan Ma'arif NU (BPPMNU Banat).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Agama No. 371 Tahun 1993 tentang Madrasah Aliyah Keagamaan (MAK), maka pada tahun 1994 MA NU Banat Kudus membuka MAK. Sesuai dengan persyaratan MAK yang harus menyediakan asrama (*boarding school*) maka hanya mampu menerima peserta didik untuk satu ruang pada setiap tahunnya.

Pada tahun 1998, MA NU Banat memperoleh prestasi nasional juara III dalam HAB Depag. RI dengan SK. Dirjen BimGuRais tanggal 28 Desember 1998 No.

E.IV/PP.X/KEP.01/1999. Kemudian pada tahun 2004 MA NU Banat memperoleh prestasi Nasional juara II dalam HAB Depag. RI dengan SK Menteri Agama RI tanggal 02 Januari 2004. MAK NU Banat, pemenang harapan Nasional dengan SK Menteri Agama RI No. 561.

MA NU Banat Kudus sampai dengan tahun pelajaran 2012/2013 membuka 4(empat) program yaitu: Program Ilmu Keagamaan, Ilmu Pengetahuan Alam, Ilmu Pengetahuan Sosial dan Program Bahasa. Guna memenuhi tuntutan zaman dengan kebutuhan masyarakat saat ini sedang mengembangkan program ketrampilan berbahasa asing Arab/Inggris dan ketrampilan tata boga sebagai ekstra kurikuler terprogram untuk menyongsong *tafaqqud fiddin* dengan perwujudan dan pengembangan Pondok Pesantren Yanaabi'ul Ulum Warrohmah. Oleh karena itu, MA NU Banat Kudus sebagai wadah positif mencetak kader-kader muslimah yang ilmiah, beramaliah, bertaqwa, dan terampil serta siap hidup di masyarakat global.

Melengkapi dinamika pendidikan yang berkembang saat ini, pada tahun ajaran 2009/2010 MA NU Banat membuka program unggulan dengan kelas khusus. Program unggulan ini bermula untuk mempersiapkan diri sebagai embrio Rintisan Madrasah Bertaraf Internasional (RMBI). Namun adanya kelas unggulan ini dimaksudkan untuk memberikan dorongan kuat agar menjadi madrasah unggul.

2. Letak Geografis MA NU Banat Kudus

Kota Kudus terletak sekitar 52 km sebelah utara kota Semarang atau 30 km sebelah utara kota Demak, sekitar 25 km sebelah timur kota Jepara, dan sekitar 25 km sebelah barat kota Pati. Kota ini dikenal dengan kota industri, kota kretek serta kota budaya bernuansa Islami. Terbukti dengan banyaknya bangunan-bangunan peninggalan sejarah dan adat istiadat Islami yang masih melekat pada diri penduduk kota Kudus. Oleh karena itu, di kota ini banyak didirikan lembaga-lembaga pendidikan Islam dan pondok Pesantren.

MA NU Banat Kudus terletak sekitar 1,5 km dari pusat kota, tepatnya di jalan KHM. Arwani Amin Krandon. Madrasah tersebut berdiri di atas tanah wakaf seluas 5253 m².

3. Visi dan Misi MA NU Banat Kudus

a. Visi Madrasah

Terwujudnya Madrasah putri sebagai pusat keunggulan yang mampu menyiapkan dan mengembangkan SDM yang berkualitas di bidang IMTAQ dan IPTEK yang *Islamy* dan *Sunny*.

b. Misi Madrasah

Menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi kualitas, baik akademik, moral maupun sosial sehingga mampu menyiapkan dan mengembangkan SDM berkualitas di bidang IMTAQ dan IPTEK dalam rangka mewujudkan *baldatun thayyibatun warabbun ghafur*.

c. Tujuan Madrasah

Membekali peserta didik agar:

- 1) Mampu memahami ilmu agama dan umum.
- 2) Mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam kehidupan sehari-hari.
- 3) Memiliki ilmu ketrampilan sebagai bekal hidup di masyarakat.
- 4) Mampu berkomunikasi sosial dengan modal bahasa asing praktis (bahasa Arab dan bahasa Inggris).
- 5) Mampu memahami ilmu-ilmu yang dibutuhkan untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi.

4. Struktur Organisasi MA NU Banat Kudus

Struktur Organisasi MA NU Banat Kudus tahun pelajaran 2014/2015 adalah sebagai berikut (skema bisa dilihat dalam **lampiran 4**):

a. Pimpinan dan Waka

Ketua BPPMNU	: KH. Ma'shum AK
Kepala Madrasah	: Drs. H. Moh. Said, M.Pd.I.
Wakil Manajemen Mutu	: Dra. Hj. Sri Roechanah, M.Pd.I.
Waka. Kurikulum	: Dra. Subhan, M.Pd.I.
Waka. Kesiswaan	: Nur Imamah, S.Pd.
Waka. Humas/ Agama	: Hj. Zuhrotul U., S.Pd.I.
Waka. Sarpras	: Dra. Hj. Siti Nurasyiah

b. Kepala-kepala Bagian

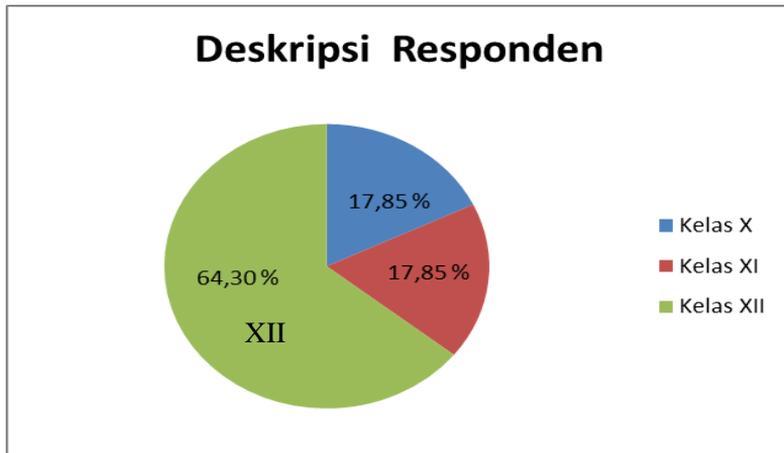
Kepala TU	: Noor Amaliyah
Kabag. Keuangan	: Umiyati
Kepala Perpustakaan	: Dra Ina Laili
Kepala Lab. Bahasa	: Siti Susanti, S.Pd.
Kepala Lab. IPA	: Sukrisni Setyowati, ST., S. Pd
Kepala R. Multimedia	: Noor Hidayani, S.Pd.
Kepala Lab. Komputer	: Syarifah, S. Kom.
Kepala Lab. Keterampilan Wanita	: Hj. Badi'ah, S. Pd.
Kepala Tim Pengembang Kurikulum	: Drs. Subhan, M.Pd.I

B. Deskripsi Data

1. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah peserta didik MA NU Banat Kudus kelas X, kelas XI dan kelas XII. Jumlah kuesioner yang disebarakan kepada responden adalah sebanyak 493 eksemplar. Dengan rincian distribusi adalah sebanyak 88 eksemplar kuesioner dibagikan kepada sebagian peserta didik kelas X, 88 eksemplar kuesioner dibagikan kepada sebagian peserta didik kelas XI, dan sebanyak 317 eksemplar kuesioner dibagikan kepada seluruh peserta didik kelas XII. Berikut ini diagram pemetaan respondennya:

Gambar 4.1: Deskripsi Responden



Tingkat pengembalian kuesioner yang disebarakan memiliki nilai 100% atau dengan kata lain seluruh kuesioner yang disebarakan kembali kepada peneliti. Tingginya tingkat penelitian ini dikarenakan peneliti menyebarkan secara langsung dan menunggu jawaban dari responden secara langsung. Berikut rincian penyebaran kuesioner:

Tabel 4.1

Rincian Proporsi Penyebaran Kuesioner

No.	Responden	Deskripsi Kuesioner			
		Kuesioner yang disebarakan	Kuesioner yang kembali	Kuesioner yang gugur	Kuesioner yang diolah
1	X IPA U	8	8	-	8
2	X IPA R1	11	11	-	11
3	X IPA R2	13	13	-	13
4	X PK U	10	10	-	10
5	X PK R	9	9	-	9
6	X IPS 1	12	12	-	12
7	X IPS 2	12	12	-	12

No.	Responden	Deskripsi Kuesioner			
		Kuesioner yang disebar	Kuesioner yang kembali	Kuesioner yang gugur	Kuesioner yang diolah
8	X BHS	13	13	-	13
Jumlah		88	88	-	88
9	XI IPA U1	10	10	-	10
10	XI IPA U2	10	10	-	10
11	XI IPA R1	11	11	-	11
12	XI IPA R2	12	12	-	12
13	XI IPS 1	11	11	-	11
14	XI IPS 2	11	11	-	11
15	XI BHS	11	11	-	11
16	XI PK	12	12	-	12
Jumlah		88	88	-	88
17	XII IPA U1	26	26	-	26
18	XII IPA U2	31	31	-	31
19	XII IPA R1	45	45	-	45
20	XII IPA R2	43	43	-	43
21	XII IPS 1	45	45	-	45
22	XII IPS 2	46	46	-	46
23	XII BHS	33	33	-	33
24	XII PK	48	48	-	48
Jumlah		317	317	-	317
Jumlah Total		493	493	-	493

Sumber: Data Primer diolah tahun 2014

Pada tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa kuesioner yang disebar sebanyak 493 eksemplar dengan tingkat pengembalian 100%. Jumlah kuesioner yang dapat diolah adalah 493 eksemplar. Hal ini dikarenakan tidak ada kuesioner yang gugur, sehingga semua kuesioner dapat diolah.

2. Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan MA NU Banat Tahun 2014/2015

Penelitian mengenai tingkat kepuasan ini menggunakan metode *Important and Performance Analysis*. Analisis ini membandingkan antara kinerja dan tingkat kepentingan (harapan) pelanggan dalam hal ini adalah peserta didik. Apabila tingkat kepentingan (harapan) peserta didik lebih tinggi daripada tingkat kinerja berarti peserta didik merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan MA NU Banat Kudus. Sebaliknya, apabila kinerja lebih tinggi daripada tingkat kepentingan berarti MA NU Banat Kudus berhasil membuat peserta didiknya puas akan pelayanan yang diberikan.

Ada 65 atribut yang digunakan dalam penelitian ini dan atribut-atribut tersebut terbagi dalam lima dimensi. Ada 15 atribut pada dimensi *tangible* (bukti fisik), sementara pada dimensi *reliability* (kehandalan) ada 14 atribut pernyataan, 10 atribut pernyataan ada pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), 6 atribut pernyataan adalah milik dimensi *assurance* (jaminan/keyakinan), dan 20 atribut pernyataan adalah merupakan atribut pada dimensi *empathy* (empati). Berikut ini adalah tabel persentase penilaian skor kuesioner pada masing-masing dimensi:

Keterangan:

SP = Sangat Penting; P = Penting; CP = Cukup penting; KP = Kurang Penting; TP = Tidak Penting

Tabel 4.2
Prosentase Penilaian Tingkat Harapan (Y) Dimensi *Tangible*
(Bukti Fisik)

No.	Σ SP	%	Σ P	%	Σ CP	%	Σ KP	%	Σ TP	%
1	402	81,54	82	16,63	8	1,62	1	0,2	0	0,0
2	420	85,19	68	13,79	5	1,01	0	0,0	0	0,0
3	397	80,53	91	18,46	5	1,01	0	0,0	0	0,0
4	335	67,95	133	26,98	24	4,87	1	0,2	0	0,0
5	361	73,23	125	25,35	6	1,22	1	0,2	0	0,0
6	395	80,12	90	18,26	7	1,42	1	0,2	0	0,0
7	317	64,30	161	32,66	13	2,64	2	0,4	0	0,0
8	378	76,67	107	21,70	7	1,42	1	0,2	0	0,0
9	368	74,65	116	23,53	9	1,83	0	0,0	0	0,0
10	316	64,10	144	29,21	25	5,07	8	1,6	0	0,0
11	422	85,60	68	13,79	3	0,61	0	0,0	0	0,0
12	354	71,81	127	25,76	10	2,03	2	0,4	0	0,0
13	315	63,89	158	32,05	16	3,25	4	0,8	0	0,0
14	379	76,88	104	21,10	10	2,03	0	0,0	0	0,0
15	404	81,95	78	15,82	10	2,03	1	0,2	0	0,0
Rata-rata	75,23		22,34		2,14		0,3		0	

Sumber Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.2, atribut pada dimensi *tangibles* yang disediakan oleh MA NU Banat Kudus, mayoritas peserta didik menganggap sangat penting (SP) untuk dimensi *tangibles* ini. Dengan rata-rata SP sebesar 75,23%, P sebesar 22,34%, CP sebesar 2,14%, KP 0,30% dan TP 0%. Hal itu

berarti bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) dianggap sangat penting oleh peserta didik dalam menunjang proses kegiatan belajar dan mengajar. Dimensi yang dianggap sangat penting ini meliputi fasilitas ruang kelas, kelengkapan koleksi buku perpustakaan, kebersihan dan lain-lain yang berhubungan dengan fasilitas fisik.

Keterangan:

SB = Sangat Baik/ puas; B = Baik/Puas; CB = Cukup Baik/Puas; KB = Kurang Baik/Puas; TB = Tidak Baik/Puas

Tabel 4.3
Persentase Penilaian Skor Tingkat Kinerja (X) Dimensi
Tangible (Bukti Fisik)

No. Item	Σ SB	%	Σ B	%	Σ CB	%	Σ KB	%	Σ TB	%
1	95	19,27	281	57,00	75	15,21	40	8,11	2	0,41
2	83	16,84	297	60,24	99	20,08	12	2,43	2	0,41
3	102	20,69	233	47,26	132	26,77	25	5,07	1	0,20
4	257	52,13	208	42,19	25	5,07	3	0,61	0	0,00
5	236	47,87	229	46,45	27	5,48	0	0,00	1	0,20
6	79	16,02	243	49,29	136	27,59	32	6,49	3	0,61
7	42	8,52	225	45,64	163	33,06	53	10,75	10	2,03
8	91	18,46	210	42,60	128	25,96	50	10,14	14	2,84
9	81	16,43	224	45,44	134	27,18	46	9,33	8	1,62
10	87	17,65	207	41,99	149	30,22	41	8,32	9	1,83
11	169	34,28	215	43,61	92	18,66	17	3,45	0	0
12	237	48,07	205	41,58	40	8,11	9	1,83	2	0,41
13	152	30,83	255	51,72	73	14,81	12	2,43	1	0,20
14	203	41,18	220	44,62	62	12,58	7	1,42	1	0,20
15	47	9,53	195	39,55	165	33,47	70	14,20	16	3,25
Rata-rata		26,52		46,61		20,28		5,64		0,95

Sumber: Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.3, keseluruhan atribut kinerja pada dimensi *tangibles* yang berjumlah 15 atribut menunjukkan bahwa rata-rata peserta didik menilai baik atau **puas** terhadap kinerja dimensi *tangibles* dengan nilai rata-rata B sebesar 46, 61 %, sedangkan untuk nilai rata-rata SB sebesar 26,52%, nilai rata-rata CB sebesar 20,28%, KB sebesar 5,64% dan TB sebesar 0,95%.

Tabel 4.4
 Persentase Penilaian Skor Tingkat Harapan (Y) Dimensi
Reliability (Kehandalan)

No.	Σ SP	%	Σ P	%	Σ CP	%	Σ KP	%	Σ TP	%
16	347	70,39	130	26,37	15	3,04	0	0,0	1	0,2
17	396	80,32	95	19,27	1	0,20	1	0,2	0	0,0
18	419	84,99	73	14,81	1	0,20	0	0,0	0	0,0
19	409	82,96	82	16,63	2	0,41	0	0,0	0	0,0
20	351	71,20	134	27,18	8	1,62	0	0,0	0	0,0
21	367	74,44	120	24,34	6	1,22	0	0,0	0	0,0
22	299	60,65	168	34,08	25	5,07	1	0,2	0	0,0
23	296	60,04	165	33,47	32	6,49	0	0,0	0	0,0
24	334	67,75	143	29,01	15	3,04	1	0,2	0	0,0
25	338	68,56	141	28,60	14	2,84	0	0,0	0	0,0
26	294	59,63	163	33,06	32	6,49	3	0,6	1	0,2
27	332	67,34	128	25,96	30	6,09	2	0,4	1	0,2
28	382	77,48	103	20,89	8	1,62	0	0,0	0	0,0
29	389	78,90	92	18,66	12	2,43	0	0,0	0	0,0
Rata-rata	71,76		25,17		2,91		0,12		0,04	

Sumber: Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.4, atribut dimensi *reliability* (kehandalan), mayoritas peserta didik menganggap sangat

penting (SP) untuk dimensi *reliability* ini. Dengan prosentase rata-rata SP sebesar 75,76%, P sebesar 25,17%, CP sebesar 2,91%, KP 0,12% dan TP 0,04%. Hal itu berarti bahwa dimensi *reliability* dianggap sangat penting oleh peserta didik dalam menciptakan citra lembaga pendidikan yang berkualitas, karena dimensi ini berhubungan langsung dengan pelaku pelayanan pendidikan dalam memenuhi kebutuhan peserta didik. Dimensi kehandalan ini dapat meliputi sikap profesionalisme guru, laboran, pegawai perpustakaan, TU, dan staf karyawan lainnya.

Tabel 4.5
Persentase Penilaian Tingkat Kinerja(X) Dimensi *Reliability*

No.	Σ SB	%	Σ B	%	Σ CB	%	Σ KB	%	Σ TB	%
16	120	24,34	308	62,47	61	12,37	4	0,81	0	0
17	108	21,91	275	55,78	85	17,24	22	4,46	3	0,61
18	234	47,46	222	45,03	36	7,30	1	0,20	0	0,00
19	163	33,06	285	57,81	43	8,72	2	0,41	0	0,00
20	135	27,38	280	56,80	71	14,40	7	1,42	0	0,00
21	168	34,08	278	56,39	44	8,92	3	0,61	0	0,00
22	112	22,72	243	49,29	117	23,73	13	2,64	8	1,62
23	90	18,26	248	50,30	133	26,98	17	3,45	5	1,01
24	184	37,32	250	50,71	51	10,34	7	1,42	1	0,20
25	206	41,78	237	48,07	46	9,33	4	0,81	0	0,00
26	98	19,88	257	52,13	122	24,75	10	2,03	6	1,22
27	151	30,63	237	48,07	88	17,85	13	2,64	4	0,81
28	243	49,29	199	40,37	42	8,52	8	1,62	1	0,20
29	244	49,49	197	39,96	39	7,91	11	2,23	2	0,41
Rata-rata		32,69		50,94		14,17		1,77		0,43

Sumber: Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.5, keseluruhan atribut kinerja pada dimensi *reliability* menunjukkan rata-rata peserta didik menilai dan menjawab baik atau **puas** terhadap kinerja dimensi *reliability* dengan nilai rata-rata B sebesar 50,94 %, selanjutnya untuk nilai rata-rata SB sebesar 32,69%, nilai rata-rata CB sebesar 14,17%, KB sebesar 1,77% dan TB sebesar 0,43%.

Tabel 4.6
 Persentase Penilaian Skor Tingkat Harapan (Y) Dimensi
Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Σ SP	%	Σ P	%	Σ CP	%	Σ KP	%	Σ TP	%
30	379	76,88	104	21,10	10	2,03	0	0,0	0	0,0
31	362	73,43	122	24,75	9	1,83	0	0,0	0	0,0
32	390	79,11	98	19,88	5	1,01	0	0,0	0	0,0
33	330	66,94	152	30,83	11	2,23	0	0,0	0	0,0
34	316	64,10	161	32,66	15	3,04	1	0,2	0	0,0
35	292	59,23	175	35,50	24	4,87	2	0,4	0	0,0
36	294	59,63	169	34,28	29	5,88	0	0,0	1	0,2
37	305	61,87	160	32,45	26	5,27	2	0,4	0	0,0
38	298	60,45	166	33,67	27	5,48	2	0,4	0	0,0
39	371	75,25	108	21,91	14	2,84	0	0,0	0	0,0
Rata-rata	67,69		28,70		3,45		0,14		0,02	

Sumber: Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.6, atribut dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap), rerata tertinggi peserta didik menganggap sangat penting (SP) dalam perwujudan dimensi *responsiveness* ini. Dengan prosentase rata-rata SP sebesar 67,69%, P sebesar 28,7%, CP sebesar 3,45%, KP 0,14% dan

TP 0,02%. Hal itu berarti bahwa dimensi *responsiveness* dianggap sangat penting dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan secara cepat, tepat dan akurat.

Tabel 4.7
 Persentase Penilaian Skor Tingkat Kinerja(X) Dimensi
Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Σ SB	%	Σ B	%	Σ CB	%	Σ KB	%	Σ TB	%
30	83	16,84	271	54,97	128	25,96	10	2,03	1	0,20
31	143	29,01	300	60,85	41	8,32	8	1,62	1	0,20
32	178	36,11	277	56,19	32	6,49	5	1,01	1	0,20
33	118	23,94	246	49,90	115	23,33	13	2,64	1	0,20
34	116	23,53	260	52,74	99	20,08	17	3,45	1	0,20
35	79	16,02	230	46,65	153	31,03	27	5,48	4	0,81
36	93	18,86	239	48,48	134	27,18	23	4,67	4	0,81
37	93	18,86	250	50,71	128	25,96	17	3,45	5	1,01
38	93	18,86	259	52,54	120	24,34	16	3,25	5	1,01
39	192	38,95	213	43,20	76	15,42	10	2,03	2	0,41
Rata-rata	24,10		51,62		20,81		2,96		0,51	

Sumber: Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.7, keseluruhan atribut kinerja pada dimensi *responsiveness* menunjukkan rata-rata peserta didik menilai baik atau **puas** terhadap kinerja dimensi *responsiveness* dengan nilai rata-rata B sebesar 51,62 %, selanjutnya untuk nilai rata-rata SB sebesar 24,1%, nilai rata-rata CB sebesar 20,81%, KB sebesar 2,96% dan TB sebesar 0,51%.

Tabel 4.8
 Prosentase Penilaian Skor Tingkat Harapan (Y) Dimensi
Assurance

No.	Σ SP	%	Σ P	%	Σ CP	%	Σ KP	%	Σ TP	%
40	354	71,81	132	26,77	6	1,22	1	0,2	0	0,0
41	350	70,99	132	26,77	10	2,03	1	0,2	0	0,0
42	360	73,02	116	23,53	17	3,45	0	0,0	0	0,0
43	381	77,28	109	22,11	3	0,61	0	0,0	0	0,0
44	359	72,82	127	25,76	7	1,42	0	0,0	0	0,0
45	364	73,83	115	23,33	14	2,84	0	0,0	0	0,0
Rata-rata	73,29		24,71		1,93		0,07		0	

Sumber: Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.8, atribut dimensi *assurance* (jaminan), rerata tertinggi peserta didik menganggap sangat penting (SP) dalam perwujudan dimensi *assurance* ini. Dengan prosentase rata-rata SP sebesar 73,29%, P sebesar 24,71%, CP sebesar 1,93%, KP 0,07% dan TP 0%. Hampir tidak ada yang memberi jawaban kurang penting apalagi tidak penting dan hampir semua peserta didik memberikan anggapan bahwa dimensi *assurance* itu sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Tabel 4.9
 Prosentase Penilaian Skor Tingkat Kinerja(X) Dimensi
Assurance (Jaminan)

No.	Σ SB	%	Σ B	%	Σ CB	%	Σ KB	%	Σ TB	%
40	160	32,45	274	55,58	52	10,55	6	1,22	1	0,20
41	106	21,50	262	53,14	108	21,91	15	3,04	2	0,41
42	85	17,24	230	46,65	130	26,37	40	8,11	8	1,62
43	198	40,16	247	50,10	46	9,33	2	0,41	0	0,00
44	105	21,30	246	49,90	119	24,14	20	4,06	3	0,61
45	207	41,99	208	42,19	59	11,97	17	3,45	2	0,41
Rata-rata	29,11		49,59		17,38		3,38		0,54	

Sumber: Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.9, keseluruhan atribut kinerja pada dimensi *assurance* menunjukkan rata-rata peserta didik menilai baik atau **puas** terhadap kinerja dimensi *assurance* dengan nilai rata-rata peserta didik memberikan jawaban B (puas) sebesar 49,59 %, selanjutnya untuk nilai rata-rata SB (sangat puas) sebesar 29,11%, nilai rata-rata CB (cukup puas) sebesar 17,38%, KB (kurang puas) sebesar 3,38% dan TB (tidak puas) sebesar 0,54%.

Tabel 4.10
 Persentase Penilaian Skor Tingkat Harapan(Y) Dimensi
Empathy(Empati)

No.	Σ SP	%	Σ P	%	Σ CP	%	Σ KP	%	Σ TP	%
46	365	74,04	125	25,35	3	0,61	0	0,0	0	0,0
47	376	76,27	112	22,72	5	1,01	0	0,0	0	0,0
48	359	72,82	124	25,15	9	1,83	1	0,2	0	0,0
49	352	71,40	135	27,38	5	1,01	1	0,2	0	0,0
50	321	65,11	143	29,01	28	5,68	1	0,2	0	0,0

51	323	65,52	148	30,02	21	4,26	1	0,2	0	0,0
52	301	61,05	163	33,06	27	5,48	2	0,4	0	0,0
53	316	64,10	155	31,44	21	4,26	1	0,2	0	0,0
54	313	63,49	151	30,63	27	5,48	2	0,4	0	0,0
55	328	66,53	141	28,60	21	4,26	2	0,4	1	0,2
56	318	64,50	156	31,64	16	3,25	1	0,2	2	0,4
57	336	68,15	129	26,17	25	5,07	2	0,4	1	0,2
58	360	73,02	116	23,53	15	3,04	2	0,4	0	0,0
59	373	75,66	101	20,49	15	3,04	3	0,6	1	0,2
60	365	74,04	109	22,11	16	3,25	2	0,4	1	0,2
61	375	76,06	101	20,49	15	3,04	2	0,4	0	0,0
62	358	72,62	127	25,76	8	1,62	0	0,0	0	0,0
63	364	73,83	124	25,15	4	0,81	0	0,0	1	0,2
64	370	75,05	115	23,33	7	1,42	0	0,0	1	0,2
65	382	77,48	106	21,50	3	0,61	1	0,2	1	0,2
Rata-rata	70,54		26,18		2,95		0,24		0,09	

Sumber: Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.10, atribut dimensi *empathy* (empati), rerata tertinggi peserta didik menganggap sangat penting (SP) dalam perwujudan dimensi *empathy* ini. Dengan prosentase rata-rata responden yang menjawab SP sebesar 70,54%, P (penting) sebesar 26,18%, CP sebesar 2,95%, KP 0,24% dan TP 0,09%. Hampir tidak ada yang memberi jawaban kurang penting apalagi tidak penting dan hampir semua peserta didik memberikan anggapan bahwa dimensi *empathy* itu sangat penting untuk diwujudkan dalam menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan, karena dimensi empati berhubungan dengan sikap keramahan dan

kepedulian guru dan staff karyawan terhadap kebutuhan peserta didik.

Tabel 4.11
 Persentase Penilaian Skor Tingkat Kinerja (X) Dimensi
Empathy (Empati)

No.	Σ SB	%	Σ B	%	Σ CB	%	Σ KB	%	Σ TB	%
46	194	39,35	259	52,54	39	7,91	1	0,20	0	0,00
47	205	41,58	232	47,06	51	10,34	5	1,01	0	0,00
48	154	31,24	252	51,12	76	15,42	10	2,03	1	0,20
49	162	32,86	264	53,55	59	11,97	6	1,22	0	0,00
50	108	21,91	213	43,20	145	29,41	20	4,06	7	1,42
51	148	30,02	240	48,68	85	17,24	14	2,84	6	1,22
52	100	20,28	245	49,70	128	25,96	13	2,64	6	1,22
53	139	28,19	242	49,09	99	20,08	8	1,62	5	1,01
54	122	24,75	253	51,32	98	19,88	14	2,84	6	1,22
55	146	29,61	260	52,74	77	15,62	6	1,22	4	0,81
56	113	22,92	285	57,81	82	16,63	10	2,03	3	0,61
57	140	28,40	255	51,72	88	17,85	7	1,42	3	0,61
58	231	46,86	206	41,78	46	9,33	9	1,83	1	0,20
59	235	47,67	214	43,41	36	7,30	6	1,22	2	0,41
60	224	45,44	207	41,99	51	10,34	9	1,83	2	0,41
61	229	46,45	212	43,00	42	8,52	9	1,83	1	0,20
62	164	33,27	255	51,72	68	13,79	6	1,22	0	0,00
63	179	36,31	248	50,30	58	11,76	7	1,42	1	0,20
64	167	33,87	251	50,91	66	13,39	8	1,62	1	0,20
65	207	41,99	228	46,25	54	10,95	3	0,61	1	0,20
Rata-rata		34,15		48,89		14,69		1,73		0,51

Sumber: Data Primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.11, keseluruhan atribut kinerja pada dimensi *empathy* menunjukkan rata-rata peserta didik

menilai baik atau **puas** terhadap kinerja dimensi *empathy* dengan nilai rata-rata peserta didik memberikan jawaban B (puas) sebesar 48,89%, selanjutnya untuk nilai rata-rata SB (sangat puas) sebesar 34,15%, nilai rata-rata CB (cukup puas) sebesar 14,69%, KB (kurang puas) sebesar 1,73% dan TB (tidak puas) sebesar 0,51%.

Setelah dilakukan perhitungan penilaian rata-rata skor harapan dan kinerja, maka selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan dari seluruh atribut maka dilakukan analisis *Importance Performance Analysis*. Analisis kinerja dan harapan ini digunakan untuk memperoleh nilai gap dan tingkat kesesuaian per atribut yang hasil analisisnya dapat dilihat dalam tabel 4.12

Tabel 4.12 : Hasil Perhitungan Rata-rata Kinerja dan Harapan dengan Analisis *Importance Performance Analysis*

Atribut- atribut Kualitas Jasa	Rata-rata Tingkat Kinerja (X)	Rata-rata Tingkat Harapan (Y)	Gap	Tingkat Kesesuaian (%)
Pertanyaan 1	3,87	4,8	-0,93	80,63
Pertanyaan 2	3,91	4,84	-0,93	80,79
Pertanyaan 3	3,83	4,8	-0,97	79,79
Pertanyaan 4	4,46	4,63	-0,17	96,33
Pertanyaan 5	4,42	4,72	-0,3	93,64
Pertanyaan 6	3,74	4,78	-1,04	78,24
Pertanyaan 7	3,48	4,61	-1,13	75,49
Pertanyaan 8	3,64	4,75	-1,11	76,63
Pertanyaan 9	3,66	4,73	-1,07	77,38
Pertanyaan 10	3,65	4,56	-0,91	80,04
Pertanyaan 11	4,09	4,85	-0,76	84,33
Pertanyaan 12	4,35	4,69	-0,34	92,75
Pertanyaan 13	4,11	4,59	-0,48	89,54

Atribut- atribut Kualitas Jasa	Rata-rata Tingkat Kinerja (X)	Rata-rata Tingkat Harapan (Y)	Gap	Tingkat Kesesuaian (%)
Pertanyaan 14	4,25	4,75	-0,5	89,47
Pertanyaan 15	3,38	4,8	-1,42	70,42
Pertanyaan 16	4,1	4,67	-0,57	87,79
Pertanyaan 17	3,94	4,8	-0,86	82,08
Pertanyaan 18	4,4	4,85	-0,45	90,72
Pertanyaan 19	4,24	4,83	-0,59	87,78
Pertanyaan 20	4,1	4,7	-0,6	87,23
Pertanyaan 21	4,24	4,73	-0,49	89,64
Pertanyaan 22	3,89	4,55	-0,66	85,49
Pertanyaan 23	3,81	4,54	-0,73	83,92
Pertanyaan 24	4,24	4,64	-0,4	91,38
Pertanyaan 25	4,31	4,66	-0,35	92,49
Pertanyaan 26	3,87	4,51	-0,64	85,81
Pertanyaan 27	4,05	4,6	-0,55	88,04
Pertanyaan 28	4,37	4,76	-0,39	91,81
Pertanyaan 29	4,36	4,76	-0,4	91,60
Pertanyaan 30	4,86	4,75	0,11	102,32
Pertanyaan 31	4,17	4,72	-0,55	88,35
Pertanyaan 32	4,27	4,78	-0,51	89,33
Pertanyaan 33	3,95	4,65	-0,7	84,95
Pertanyaan 34	3,96	4,61	-0,65	85,90
Pertanyaan 35	3,72	4,54	-0,82	81,94
Pertanyaan 36	3,8	4,53	-0,73	83,89
Pertanyaan 37	3,83	4,56	-0,73	83,99
Pertanyaan 38	3,85	4,54	-0,69	84,80
Pertanyaan 39	4,18	4,72	-0,54	88,56
Pertanyaan 40	4,19	4,7	-0,51	89,15
Pertanyaan 41	3,92	4,69	-0,77	83,58
Pertanyaan 42	3,7	4,7	-1	78,72
Pertanyaan 43	4,3	4,77	-0,47	90,15
Pertanyaan 44	3,87	4,71	-0,84	82,17
Pertanyaan 45	4,22	4,71	-0,49	89,60
Pertanyaan 46	4,31	4,73	-0,42	91,12
Pertanyaan 47	4,29	4,75	-0,46	90,32
Pertanyaan 48	4,11	4,71	-0,6	87,26
Pertanyaan 49	4,18	4,7	-0,52	88,94
Pertanyaan 50	3,8	4,59	-0,79	82,79

Atribut- atribut Kualitas Jasa	Rata-rata Tingkat Kinerja (X)	Rata-rata Tingkat Harapan (Y)	Gap	Tingkat Kesesuaian (%)
Pertanyaan 51	4,03	4,61	-0,58	87,42
Pertanyaan 52	3,86	4,55	-0,69	84,84
Pertanyaan 53	4,02	4,59	-0,57	87,58
Pertanyaan 54	3,96	4,57	-0,61	86,65
Pertanyaan 55	4,09	4,61	-0,52	88,72
Pertanyaan 56	4	4,6	-0,6	86,96
Pertanyaan 57	4,06	4,62	-0,56	87,88
Pertanyaan 58	4,33	4,69	-0,36	92,32
Pertanyaan 59	4,37	4,71	-0,34	92,78
Pertanyaan 60	4,3	4,69	-0,39	91,68
Pertanyaan 61	4,34	4,72	-0,38	91,95
Pertanyaan 62	4,17	4,71	-0,54	88,54
Pertanyaan 63	4,21	4,72	-0,51	89,19
Pertanyaan 64	4,17	4,73	-0,56	88,16
Pertanyaan 65	4,29	4,76	-0,47	90,13
Rata-Rata \bar{X} & \bar{Y}	4,07	4,69		86,83

Sumber Data Primer diolah 2014

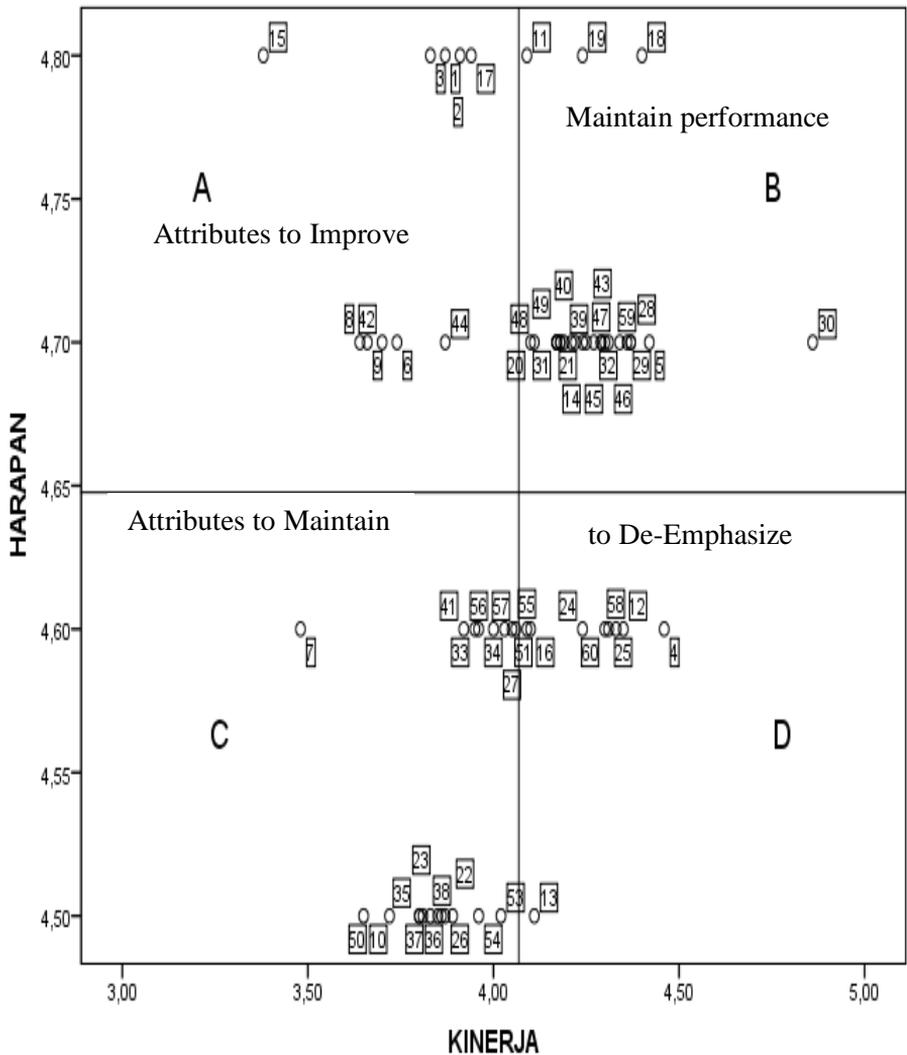
Dari tabel di atas dapat dipahami bahwa nilai rata-rata kepuasan peserta didik terhadap mutu pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus menunjukkan tingkat kinerja 4,07 (**puas**) dan harapan 4,69 (**penting**). Itu berarti kinerja yang dirasakan oleh peserta didik sudah sesuai dengan harapan pelayanan peserta didik. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dengan cara memperbaiki terus-menerus pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (masih dibawah 100%) sehingga kinerja atribut-atribut tersebut dapat meningkat dan sesuai dengan harapan peserta didik. Adapun atribut yang tingkat kesesuaiannya telah

melampaui harapan peserta didik hanya satu, yakni atribut pertanyaan 30 yaitu sebesar 102,32% sehingga atribut ini bisa dikatakan kinerjanya sangat memuaskan karena nilai rata-rata kinerja yang dirasakan peserta didik melebihi harapan peserta didik. Atribut pertanyaan 30 yang dimaksud dalam kuesioner adalah guru melayani keluhan peserta didik dengan cepat, tepat dan akurat.

3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan MA NU Banat Kudus Tahun 2014/2015

Hasil data riset yang telah diolah mengatakan tingkat pelayanan pendidikan di MA NU Banat adalah memuaskan, berikut dapat diketahui peta atau diagram kartesius analisis faktor-faktor yang mempengaruhi peserta didik dalam kepuasan implementasi sistem manajemen mutu pelayanan dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* yaitu:

Gambar 4.2 : Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan MA NU Banat Kudus



Keterangan:

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan Peserta Didik MA NU Banat Kudus, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, namun lembaga penyedia layanan belum melaksanakannya sesuai keinginan Peserta Didik, sehingga harus menjadi prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh MA NU Banat Kudus.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Fasilitas/perabot ruang kelas lengkap (pertanyaan No. 1).
- b. Ruang kelas bersih (pertanyaan No. 2).
- c. Lingkungan Sekolah bersih, dan terhindar dari kebisingan (pertanyaan No. 3).
- d. Koleksi buku perpustakaan lengkap (pertanyaan No. 6).
- e. Perangkat keras komputer, dan modul di laboratorium komputer lengkap (pertanyaan No. 8).
- f. Peralatan dan bahan percobaan di ruang laboratorium jurusan lengkap (pertanyaan No. 9).
- g. Toilet memadai dan bersih (pertanyaan No.15).
- h. Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa (pertanyaan No.17).
- i. Peserta didik mudah mengakses informasi dan pengaduan terkait dengan pelayanan di sekolah (pertanyaan No.42).

- j. Guru dan staf karyawan bersikap adil terhadap seluruh siswa (pertanyaan No.44).

2. Kuadran B

Menunjukkan unsur pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan oleh MA NU Banat Kudus, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Ruang perpustakaan bersih (pertanyaan No.5).
- b. Tempat ibadah dan perlengkapan ibadah lengkap dan bersih (pertanyaan No.11).
- c. Ruang UKS bersih dan Sarana ruang UKS lengkap (pertanyaan No.14).
- d. Guru menguasai materi pelajaran yang diampu (pertanyaan No.18).
- e. Guru mampu menyampaikan materi pelajaran dengan baik (pertanyaan No.19).
- f. Guru terampil menggunakan media pembelajaran (pertanyaan No.20).
- g. Guru menggunakan metode mengajar yang relevan/berkaitan dengan materi (pertanyaan No.21).
- h. Konselor/guru BK terampil menangani peserta didik yang butuh konseling/konseli (pertanyaan No.28) .
- i. Konselor/guru BK berkomunikasi secara efektif dan ramah dengan peserta didik/konseli (pertanyaan No.29).

- j. Guru melayani keluhan peserta didik dengan cepat, tepat dan akurat (pertanyaan No.30).
- k. Guru cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan peserta didik (pertanyaan No.31).
- l. Guru cepat tanggap dalam menyampaikan materi pelajaran (pertanyaan No.32).
- m. Konselor (guru BK) bertindak cepat dan tepat dalam menyelesaikan keluhan peserta didik (pertanyaan No.39).
- n. Guru mata pelajaran mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya (pertanyaan No.40).
- o. Materi pelajaran yang diberikan sesuai dengan kurikulum yang berlaku (pertanyaan No.43).
- p. Tata tertib sekolah diterapkan secara adil (pertanyaan No.45).
- q. Guru berkomunikasi dengan peserta didik secara santun, dan empatik dan efektif (pertanyaan No.46).
- r. Guru menghargai peserta didik dan memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan suku, daerah asal, dan status social (pertanyaan No.47).
- s. Guru memberikan kepedulian penuh terhadap kebutuhan peserta didik (pertanyaan No.48).
- t. Guru bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan peserta didik di kelas (pertanyaan No.49).

- u. Konselor (BK) memberikan pelayanan kepada semua peserta didik secara adil tanpa memandang status sosial (pertanyaan No.59).
 - v. Konselor (BK) bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan peserta didik di ruang konseling (pertanyaan No.61).
 - w. Kepala Sekolah dan atau Staf Manajerial ramah melayani peserta didik (pertanyaan No.62).
 - x. Kepala Sekolah dan atau Staf Manajerial memberikan pelayanan kepada semua peserta didik secara adil tanpa memandang status social (pertanyaan No.63).
 - y. Kepala Sekolah dan atau Staf Manajerial bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan peserta didik di sekolah (pertanyaan No.65)
3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Peserta Didik, berada dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi Peserta Didik, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C adalah:

- a. Tempat dan sarana olah raga lengkap dan bersih (pertanyaan No.7).
- b. Peralatan multimedia di laboratorium Bahasa lengkap (pertanyaan No.10).

- c. Pegawai perpustakaan terampil melayani pengunjung/peserta didik (pertanyaan No.22).
- d. Pegawai perpustakaan mampu memfasilitasi peserta didik untuk belajar mandiri (pertanyaan No.23).
- e. Laboran hadir tepat waktu di laboratorium untuk praktikum (pertanyaan No.26).
- f. Laboran menguasai cara penggunaan alat dan bahan laboratorium (pertanyaan No.27).
- g. Tenaga administrasi/TU bertindak cepat, tepat dan akurat dalam menyelesaikan keluhan peserta didik (pertanyaan No.33).
- h. Tenaga administrasi/TU mampu melayani kebutuhan peserta didik dengan baik (pertanyaan No.34).
- i. Pegawai perpustakaan mampu bertindak cepat menyelesaikan keluhan pengunjung/peserta didik (pertanyaan No.35).
- j. Pegawai perpustakaan mampu melayani kebutuhan peserta didik dengan tepat (pertanyaan No.36).
- k. Laboran bertindak cepat dalam menyelesaikan keluhan peserta didik di ruang laboratorium (pertanyaan No.37).
- l. Laboran melayani kebutuhan peserta didik dengan tepat (pertanyaan No.38).
- m. Guru dan staf karyawan selalu sabar dalam memberikan layanan kepada peserta didik (pertanyaan No.41).

- n. Petugas perpustakaan disiplin, santun, sabar, dan ramah melayani peserta didik (pertanyaan No.50).
- o. Petugas perpustakaan memberikan pelayanan kepada semua peserta didik secara adil tanpa memandang status social (pertanyaan No.51).
- p. Petugas perpustakaan memberikan kepedulian penuh terhadap kebutuhan peserta didik (pertanyaan No.52).
- q. Petugas perpustakaan disiplin dan bertanggungjawab terhadap tugas di perpustakaan (pertanyaan No.53).
- r. Laboran disiplin, ramah dan santun dalam melayani peserta didik (pertanyaan No.54).
- s. Laboran memberikan pelayanan kepada semua peserta didik secara adil tanpa dibeda-bedakan (pertanyaan No.55).
- t. Laboran memberikan kepedulian penuh terhadap kebutuhan peserta didik (pertanyaan No.56).
- u. Laboran bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan peserta didik di laboratorium (pertanyaan No.57).

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan Peserta Didik yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena Peserta Didik menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya

dilakukan dengan baik sekali oleh MA NU Banat Kudus, sehingga sangat memuaskan.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran D adalah:

- a. Guru dan karyawan berpenampilan rapi (pertanyaan No.4).
- b. Ruang konseling bersih dan menjamin privasi peserta didik (pertanyaan No.12).
- c. Peralatan di ruang konseling lengkap (pertanyaan No.13).
- d. Guru hadir tepat waktu di kelas untuk mengajar (pertanyaan No.16).
- e. Petugas administrasi/TU terampil menangani urusan administrasi (pertanyaan No.24).
- f. Petugas administrasi/TU mampu menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (pertanyaan No.25).
- g. Konselor (BK) disiplin, ramah dan santun melayani peserta didik (pertanyaan No.58).
- h. Konselor (BK) memberikan kepedulian penuh terhadap kebutuhan peserta didik (pertanyaan No.60).
- i. Kepala Sekolah dan atau Staf Manajerial memberikan kepedulian penuh terhadap kebutuhan peserta didik (pertanyaan No.64).

C. Analisis Data

Sebagaimana yang telah tertera dalam Bab I bahwa tujuan penelitian ini Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan Madrasah NU Banat Kudus dan untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan MA NU Banat Kudus. Untuk itu dalam Bab IV ini penulis menganalisis dua hal tersebut sesuai dengan metode yang digunakan yaitu menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif.

Dalam hal ini penulis menganalisis dua aspek pokok. *Pertama*, mengenai tingkat kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan MA NU Banat Kudus. *Kedua*, mengenai strategi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di MA NU Banat Kudus.

1. Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan MA NU Banat Tahun 2014/2015

Pengukuran kepuasan menurut Kotler dilakukan dengan cara membandingkan kenyataan/kinerja yang dirasakan terhadap ekspektasi atau harapan.¹ Dalam hal ini, kepuasan peserta didik diperoleh dari membandingkan kinerja

¹ Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, (New Jersey U.S.A.: Prentice-Hall Inc, 1997), hlm. 40

pelayanan yang diberikan oleh MA NU Banat dengan harapan peserta didik menggunakan metode *Important Performance Analysis*, yaitu metode analisis kinerja dan harapan.

Dari hasil penelitian yang ada menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kerjanya sebesar 4,07 (puas) dan rata-rata tingkat harapan peserta didik sebesar 4,69 (penting) dan diperoleh nilai gap sebesar -0,63 (kategori puas, karena gap sebesar < -1). Sehingga dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan MA NU Banat Kudus adalah **memuaskan**, lihat skala kepuasan pelanggan pada tabel 4.13. Hal ini sesuai dengan ukuran skala Likert seperti yang dikemukakan J. Supranto dalam bukunya *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* seperti berikut²:

Tabel 4.13
Tingkat Kepuasan Pelanggan

Skala	Tingkat Kepuasan/ Kepentingan
5	Sangat Puas/ Sangat Penting
4	Puas / Penting
3	Cukup Puas / Cukup Penting
2	Kurang Puas / Kurang Penting
1	Tidak Puas / Kurang Penting

Mengapa pelayanan pendidikan di MA NU Banat bisa mencapai tingkat kepuasan yang memuaskan? Hal ini dikarenakan MA NU Banat telah menerapkan dan konsisten

² J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 240

terhadap mutu sehingga dapat dikatakan bahwa mutu/kualitas itu sangat penting untuk mewujudkan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Hal ini sesuai dengan pendapat Deming mengenai mutu produk atau jasa dalam bukunya Zuliyan Yamit yang mengatakan bahwa kualitas atau mutu adalah sesuatu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.³ Dengan demikian, Kualitas/mutu adalah suatu produk atau jasa yang nihil dari kerusakan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan.

Hasil penelitian bisa dijadikan evaluasi penilaian mutu pelayanan dan selanjutnya bisa dijadikan pertimbangan dalam menyusun kebijakan perbaikan mutu oleh MA NU Banat Kudus. Alasan mengapa MA NU Banat Kudus bisa membuat pelanggannya (peserta didik) puas, bisa digunakan pembelajaran bagi lembaga pendidikan lainnya untuk tidak segan-segan memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu, sehingga dapat memuaskan harapan peserta didik dan selanjutnya dapat mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

³ Zuliyan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, ... hlm.7

2. Strategi Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan MA NU Banat Kudus Tahun 2014/2015

Dari hasil analisis kuadran kartesius dengan menggunakan metode *Important Performance Index* maka terdapat beberapa strategi dalam meningkatkan kepuasan peserta didik seperti berikut ini:

Pertama, ada atribut-atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Karena atribut-atribut ini dianggap penting bahkan sangat penting oleh peserta didik, namun kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan peserta didik. Kinerja atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah dengan melakukan perbaikan terus menerus sehingga kinerja atribut dapat meningkat dan sesuai dengan harapan peserta didik. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Kelengkapan fasilitas di kelas,
- b. Kebersihan ruang kelas,
- c. Kebersihan lingkungan sekolah dan terhindar dari kebisingan,
- d. Kelengkapan koleksi buku perpustakaan,
- e. Kelengkapan fasilitas lab. Komputer,
- f. Kelengkapan fasilitas di lab. Jurusan,
- g. Kebersihan toilet,
- h. Guru bersikap adil terhadap seluruh peserta didik,

- i. Kemudahan peserta didik mengakses informasi dan pengaduan terkait pelayanan di lingkungan madrasah,
- j. Staf karyawan bersikap adil kepada seluruh peserta didik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku Manajemen Pelayanan Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya nilai gap.⁴ Oleh karena itu atribut-atribut tersebut menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki nilai gap negatif tertinggi di antara atribut yang lain. Atribut No.1 dan No. 2 dirasa belum memenuhi harapan peserta didik karena dari hasil data penelitian yang ada, atribut ini memiliki nilai gap sebesar -0,93 begitupun juga dengan atribut No. 3 nilai gapnya sebesar -0,97 ; atribut No. 6 dengan nilai gap -1,04 ; atribut No. 8 dan No. 9 masing-masing nilai gapnya sebesar -1,11 dan -1,07 ; atribut No. 15 nilai gapnya -1,42 ; atribut No. 17 nilai gapnya sebesar -0,86; atribut No. 42 dengan nilai gap sebesar -1 ; dan atribut No. 44 memiliki nilai gap sebesar -0,84.

Kedua, ada atribut-atribut yang wajib dipertahankan pelaksanaannya. Karena atribut-atribut ini dianggap penting oleh peserta didik dan dinilai sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah atribut pertanyaan No. 5, 11, 14, 18, 19, 20, 21, 28, 29,

⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013, hlm. 81.

30, 31, 32, 39, 40, 43, 45, 46, 47, 48, 49, 59, 61, 62, 63, dan 65. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat dalam **lampiran 2**.

Ketiga, ada hal yang dianggap kurang penting peserta didik namun juga tidak baik dalam pelaksanaannya, sehingga tidak menjadi agenda prioritas karena pengaruhnya terhadap peserta didik dinilai kecil. Hal yang masuk dalam atribut ini adalah atribut pernyataan No. 7, 10, 22, 23, 26, 27, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 41, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, dan 57. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat dalam **lampiran 2**.

Keempat, strategi terakhir yaitu munculnya atribut-atribut yang tidak penting namun dirasakan terlalu berlebihan pelaksanaannya. Atribut ini dapat dikurangi pelaksanaannya agar MA NU Banat dapat meminimalkan tenaga, waktu dan biaya operasionalnya . Hal yang terdapat dalam atribut ini adalah pertanyaan 4 (guru dan karyawan berpenampilan rapi) , pertanyaan 12 (ruang konseling bersih dan menjamin privasi siswa), pertanyaan 13 (peralatan di ruang konseling lengkap), pertanyaan 16 (guru mengajar tepat waktu di kelas), pertanyaan 24 (TU terampil menangani urusan administrasi), pertanyaan 25 (TU mampu menggunakan TIK), pertanyaan 58 (keramahan konselor), pertanyaan 60 (Kepedulian konselor) dan pertanyaan 64 (kepedulian staf manajerial). Atribut-atribut tersebut bukan menjadi prioritas utama bagi peserta didik karena peserta didik menganggap atribut-atribut tersebut tidak terlibat langsung dalam proses belajar di kelas. Strategi-

strategi di atas dapat segera diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan peserta didik MA NU Banat Kudus.

D. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian hanya dilakukan pada peserta didik Madrasah Aliyah NU Banat Kudus, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisir untuk lembaga pendidikan lain.
2. Kemungkinan adanya respon bias dari responden yang dikarenakan kemungkinan responden tidak menjawab secara serius menyebabkan bias menjadi semakin tinggi.
3. Adanya keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian ini. Bila diadakan penelitian pada tahun yang berbeda dimungkinkan akan ada perbedaan hasil dari tingkat kepuasan peserta didik MA. NU Banat Kudus.