

Edisi Pertama

**PROBLEMATIKA
PENINGKATAN KUALITAS
MADRASAH ALIYAH**

Choirul Anam, SH.,MPd.I., MH.i.

Center
for Society
Studies

CSS

Edisi Pertama- Jember

Penerbit Center for Society Studies, 2008

ISBN : 978 – 602 – 8035 – 13 - 2

Problematika
Peningkatan Kualitas
Madrasah Aliyah



EDISI PERTAMA

CHOIRUL ANAM, SH.,MPD.I., MH.I.

Problematika

*Peningkatan Kualitas
Madrasah Aliyah*

**Center for Society Studies
2008**

Problematika Peningkatan Kualitas Madrasah Aliyah

Penyunting : Dr. Imam Suroso, SE., M.Si.

Center
for Society
Studies

CSS

Penerbit Center for Society Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun mekanik, termasuk memfotocopi, atau dengan teknik perekam lainnya, tanpa seijin tertulis dari penerbit

Anam, Choirul

Problematika Peningkatan Kualitas Madrasah Aliyah

-Edisi Pertama-Jember: Penerbit Center for Society Studies, 2008

ISBN : 978 – 979 – 1313 – 29 – 2

1. Problematika Peningkatan Kualitas Madrasah Aliyah 2. Judul

*Kupersembahkan untuk Istriku Jercinta Hj. Titik Sunarti
Anak-anakku Tersayang:
Arif Budiman Bahari ST, sekeuarga
Mahmud Len Bahari, SK.
John Iskandar Bahari
Kedua Orang Tuaku,
Dan Kedua Mertuaku*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, setelah melalui proses yang cukup panjang, akhirnya penulisan buku dengan judul “Problematika Peningkatan Kualitas Madrasah Aliyah” edisi pertama dapat diselesaikan. Buku ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen Madrasah Aliyah sebagai kajian awal dan tambahan materi teoritis dalam rangka peningkatan kualitas Madrasah Aliyah.

Lembaga pendidikan merupakan tempat untuk membentuk dan mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas melalui proses belajar mengajar. Lembaga pendidikan yang mempunyai input dan proses belajar mengajar yang memadai dalam arti mampu memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan harapan/tuntutan siswa dan pengguna lulusannya akan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Pendidikan merupakan salah satu pranata social yang penting dalam upaya mencerdaskan bangsa bagi terciptanya kehidupan masyarakat yang maju, demoratis, mandiri dan sejahtera. Pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan nasional.

Melalui media buku ini saya sampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada adik saya Dr. Dimiyati, SE, M.Si yang telah memberikan dorongan, saran bahkan kritik terhadap penyelesaian penulisan buku ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada bapak Dr. Imam Suroso, M.Si atas kesediaan menjadi editor buku ini. Beliau telah dengan antusias

membaca dan mengoreksi naskah serta memberikan masukan konstruktif untuk memperkaya isi dan memperjelas cakupan ini setiap bab dalam buku ini. Tak lupa pula terima kasih saya sampaikan kepada seluruh rekan guru dan karyawan Madrasah Aliyah Negeri Genteng, Banyuwangi tempat kerja saya sewaktu menyelesaikan penulisan buku ini.

Buku dengan judul “Problematika Peningkatan Kualitas Madrasah Aliyah” edisi pertama ini tentunya masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saya mengharapkan saran dan masukan dari pembaca untuk penyempurnaan buku ini pada penyusunan edisi selanjutnya. Akhirnya saya berharap semoga buku ini bias bermanfaat.

Jember, Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
BAB 2. LEMBAGA PENDIDIKAN SEBAGAI INDUSTRI JASA	7
2.1 Lembaga Pendidikan Sebagai Industri Jasa	7
2.2 Kualitas Lembaga Pendidikan	8
2.3 Model Kualitas Jasa	9
2.4 Persepsi Terhadap Kualitas	13
2.5 Harapan Pelanggan	14
2.6 Yotal Quality Management	16
2.7 Aplikasi TQM Dalam Manajemen Lembaga Pendidikan	17
BAB 3 KUALITAS JASA (SERVISE QUALITY)	24
3.1 Karakteristik Jasa	24
3.2 Arti Pentingnya Kualitas Jasa	27
3.3 Dimensi Kualitas Jasa	31
3.4 Efek Kualitas Jasa	34
BAB 4 KOMPONEN-KOMPONEN PENILAIAN MUTU MADRASAH ALIYAH	36
4.1 Proses Belajar Mengajar	36
4.2 Sumber Daya Madrasah Aliyah	41
4.3 Manajemen Madrasah Aliyah	42
4.4 Kultur dan Lingkungan Madrasah Aliyah	44
4.5 Bobot dan Nilai Komponen Kualitas Madrasah Aliyah	45
4.6 Penilaian Kualitas Madrasah Aliyah	47
BAB 5 PROBLEMATIKAPENINGKATAN KUALITAS MADRASAH ALIYAH	48
5.1 Problematika Peningkatan Kualitas Madrasah Aliyah	48

5.2	Pemecahan Problematika Peningkatan Kualitas Madrasah Aliyah	55
	DAFTAR PUSTAKA	60
	TENTANG PENULIS	

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, Mary Jo. 1990. Evaluating Service Encounter: The Effects of Physical Surroundings and Employee Response. *Journal of Marketing*, Vol.54 April, pp.69-82.
- Bovee, Courtland L., Michael J. Houston, and John V. Thill. 1995. *Marketing 2nd ed.* McGraw-Hill, Inc., New York.
- Dimiyati, Mohamad. 2001. Analisis Kesenjangan Antara Harapan Pengguna Jasa dan Persepsi Penyedia Jasa Perguruan Tinggi di Kabupaten Jember. *Tesis.Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya*.
- Djojonegoro, Wardiman. 1994. *Kebijaksanaan Operasional Wajib Belajar Sembilan Tahun Dalam Mengisi Pembangunan Berkesinambungan*. Prisma, No. 5, Mei, 3-19.
- Gaspersz, Vincent, 1997. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*, Gramedia Pustaka Bekerjasama dengan Vincent Foundation, Jakarta.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 1997. *Principles of Marketing 7e*. Edisi Bahasa Indonesia, lilit 1 dan 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Lewis, R.G. & Smith, D.H. 1994. *Total Quality in Higher Education*. St. Lucie Press, Delray Beach, Florida.
- Moedjiono. 1995. *Proses Belajar Mengajar*. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Muhibbin, syah, 2001, *Psikologi Belajar*. PT. Logos Wacana Ilmu, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 1988. *Manajemen Perguruan Tinggi*, Bina Aksara, Jakarta.

- Pawitra, T. 1993. Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing, Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Stategik. *Jurnal Manajemen Prasetya Mulya*, Volume 1, No. 1, 1-9.
- Parasuraman, A., Valeria A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol.49 (Fall), pp. 41-50.
- Payne, Adrian. 1993. *The Essence of Service Marketing*. Prentice Hall, Newyork.
- Pennin Silaban *et al.* 2003. *Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. PT. Kloang Gede Putra Timur Bekerja sama dengan Koperasi Primer Praja Mukti I Departemen Dalam Negeri*, Jakarta.
- Ratna Wilis Dahar. 1988. *Teori-teori Belajar*. P2LITK/Ketua UPBT, Jakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Saiful Bahri , Djamarah, 1996, *Strategi Belajar Mengajar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafriansyah *et. Al.*, 2003, *Pedoman Akreditasi Madrasah*, Departemen Agama RI Dirjen Kelembagaan Agama Islam, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1998, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- ,2000, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- , 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi, Yogyakarta.
- Uline, C.T., Miller, D.M., and Tschannen-Moran, M. 1998. *School Effectiveness: The Underiyiny Dimensions*. *Educational Administratif Quarterly*, 34(4), 462-483.
- Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and Parasuraman, 1993. The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1, pp 1-12.