

Nasta'in

Manajemen Layanan Prima

Dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran

(Studi Multisitus di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan)

Lembaga pendidikan yang memberikan jasa mencerdaskan kehidupan bangsa harus memiliki kepekaan terhadap berbagai perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan tuntutan konsumen sehingga dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penghasil SDM yang dapat membangun diri sendiri dan lingkungan. Dalam mewujudkan harapan itu, diperlukan manajemen yang profesional. Menjaga kualitas mutu pendidikan erat kaitannya dengan layanan prima. Perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik akan meningkatkan kepuasan.

Hasil penelitian: (1) Proses perencanaan layanan prima untuk meningkatkan kepuasan pembelajaran di madrasah dilakukan dalam tindakan: a) perencanaan program oleh tim; b) penerapan inovasi kurikulum; c) layanan variasi kelas berbasis bakat minat; d) pemberdayaan sumber daya manusia yang profesional; e) penguatan kegiatan ekstrakurikuler akademik dan nonakademik. Dimensi layanan prima yang muncul dalam tahap perencanaan ini adalah *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. (2) Implementasi layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di madrasah terwujud dalam prinsip dasar: a) relokasi jam mata pelajaran, pendidikan berbasis keunggulan lokal, dan revolusi digital; b) adanya koordinator bidang pada setiap jenis layanan kecerdasan, waktu yang fleksibel dalam pengembangan kecerdasan, mengadopsi dan memodifikasi pengembangan kecerdasan siswa dari berbagai lembaga serta membekali materi persiapan ke perguruan tinggi; c) tersedianya sumber daya manusia profesional dan pemberian *reward* guru; d) Aktualisasi siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler akademik dan nonakademik. Dimensi layanan prima yang muncul dalam tahap implementasi: *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. (3) Monitoring layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di madrasah terwujud dalam kegiatan: a) Pendampingan dan evaluasi; b) pengembangan profesional dan monitoring pengawas; c) supervisi kepala madrasah; d) pengendalian ketertiban oleh guru piket; dan e) pantauan pembina dan pelatih. Dimensi layanan prima yang muncul dalam tahap pengawasan: *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Hasil penelitian ini memperkuat teori Zeithaml tentang lima dimensi pelayanan prima, yaitu: *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dari kelimanya, *tangible* dan *assurance* menjadi dimensi yang paling menentukan kepuasan pembelajaran.

PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
JULI 2023

DISERTASI

MANAJEMEN LAYANAN PRIMA DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PEMBELAJARAN



# MANAJEMEN LAYANAN PRIMA

DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PEMBELAJARAN  
(Studi Multisitus di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan)

Nasta'in

PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
JULI 2023



**DISERTASI**

NASTA'IN  
NIM. 129501203026

**MANAJEMEN LAYANAN PRIMA DALAM  
PENINGKATAN KEPUASAN  
PEMBELAJARAN**

(Studi Multisitus di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan)



Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna  
Memperoleh Gelar Doktor Manajemen Pendidikan Islam

**PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JULI 2023**



## PERSETUJUAN PEMBIMBING








Disertasi dengan judul “Manajemen Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran (Studi Multisitus di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan)” yang ditulis oleh Nasta’in NIM. 129501203026 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada Ujian Disertasi Tahap Kedua (Terbuka).

| Pembimbing                      | Tanggal   | Tanda Tangan  |
|---------------------------------|-----------|---|
| Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I. | 17-7-2023 |   |
| Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I. | 17-7-2023 |  |

## PENGESAHAN

Disertasi dengan judul “Manajemen Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran (Studi Multisitus di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan)” yang ditulis oleh Nasta'in telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Ujian Desertasi Tahap Pertama (Tertutup) pada Kamis tanggal 13 Juli 2023 dan disetujui untuk mengikuti Ujian Disertasi Tahap Kedua (Terbuka) Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

## DEWAN PENGUJI

1. Ketua/ Penguji : Prof. Dr. Maftuhin, M.Ag. (  )
2. Sekretaris/ Penguji : Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag. (  )
3. Penguji Utama : Prof. Dr. Yatim Riyanto (  )
4. Penguji : Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag. (  )
5. Penguji : Prof. Dr. H. Prim Masrokan M., M.Pd. (  )
6. Promotor/ Penguji : Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I. (  )
7. Promotor/ Penguji : Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I. (  )

Tulungagung, 17 Juli 2023

Mengesahkan,

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag.

NIR. 196710291994031004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasta'in  
NIM : 129501203026  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Program studi Doktor  
Jenis Karya Ilmiah : Disertasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (disertasi) yang berjudul:

Manajemen Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran (Studi Multisitus di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 18 Desember 2023

Yang Menyatakan,



Nasta'in

Nama terang dan tanda tangan

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasta'in  
NIM : 129501203026  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Institusi : Pasca Sarjana (S3) UIN Sayyid Ali Rahmatullah  
Tulungagung

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa disertasi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Tulungagung, 17 Juli 2023

Yang memberi persetujuan

  
Nasta'in

NIM. 129501203026



## MOTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ

وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ

وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ ﴿البقرة: ٢٦٧﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.

(Q.S. Al Baqarah: 267)



## **PERSEMBAHAN**

1. Kedua orang tuaku, H. Imam Su'adi dan Hj. Suyati, Istriku, Nuriana Yulianti dan kedua putra-putriku, Muhammad Fata Mushoffa dan Firdausi Nuzula Maulidya yang selalu mendukungku setiap langkahku.
2. Pengurus Yayasan Al Ittihad Ponorogo dan inspirator kehidupanku, Romo K.H. Imam Sayuti Farid yang banyak memberikan inspirasi pengetahuan dan pengalaman hidup.
3. Teman-teman di kantor Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo, yang mendukung terselesainya penelitian ini.

## PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Di dalam naskah disertasi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut.

| ARAB |      | LATIN |                                |
|------|------|-------|--------------------------------|
| Kons | Nama | Kons  | Keterangan                     |
| ا    |      |       | Tidak dilambangkan (harf madd) |
| ب    | B    | B     | Be                             |
| ت    | T    | T     | Te                             |
| ث    | Ts   | Th    | Te dan Ha                      |
| ج    | J    | J     | Je                             |
| ح    | Ch   | ḥ     | Ha (dengan titik di bawah)     |
| خ    | Kh   | Kh    | Ka dan Ha                      |
| د    | D    | D     | De                             |
| ذ    | Dz   | Dh    | De dan Ha                      |
| ر    | R    | R     | Er                             |
| ز    | Z    | Z     | Zet                            |
| س    | S    | S     | Es                             |
| ش    | Sy   | Sh    | Es dan Ha                      |
| ص    | Sh   | Ṣ     | Es (dengan titik di bawah)     |
| ض    | Dl   | Ḍ     | De (dengan titik di bawah)     |
| ط    | Th   | Ṭ     | Te (dengan titik di bawah)     |
| ظ    | Dh   | Ẓ     | Zet (dengan titik di bawah)    |
| ع    | '    | '     | Koma terbalik diatas           |
| غ    | Gh   | Gh    | Ge dan Ha                      |
| ف    | F    | F     | Ef                             |
| ق    | Q    | Q     | Qi                             |
| ك    | K    | K     | Ka                             |
| ل    | L    | L     | El                             |
| م    | M    | M     | Em                             |
| ن    | N    | N     | En                             |
| و    | W    | W     | We                             |
| ه    | H    | H     | Ha                             |
| ء    | A    | '     | Aprostof                       |
| ي    | Y    | Y     | Ye                             |

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan gabungan huruf.
3. Vokal panjang atau *maddah* bahasa Arab yang lambangnya berupa *harakat* dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda macron (coretan horizontal) di atasnya, misalnya ( الفاتحة = *al fâtiḥah*), ( العلوم = *al u'lûm*), ( قيمة = *qîmah*)
4. *Syaddah* atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda *syaddah* atau *tasydid*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang bertanda *syaddah* itu, misalnya ( حدّ = *haddun*), ( سدّ = *saddun*), ( طيّب = *tayyib*).
5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "al", terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya ( البيت = *al bayt*), ( السماء = *al sammâ'*)
6. *Ta' marbutah* mati atau yang dibaca seperti ber-harakat sukun, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "h" sedangkan *ta'marbutah* yang hidup dilambangkan dengan huruf "t" misalnya ( رؤية الهلال = *ru'yah al-hilal* atau *ru'yatul hilāl*)

Tanda sprostof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya ( رؤية = *ru'yah*), ( فقهاء = *fuqahâ'*)

## PRAKATA

Segala puji dan syukur bagi Allah Swt. yang telah melimpahkan banyak nikmat dan rahmat sehingga saya tetap dalam iman dan Islam, sekaligus memiliki intelektualitas yang cukup untuk menjaga nyala spirit belajar, termasuk spirit menyelesaikan disertasi ini. Selawat dan salam bagi Rasulullah saw. yang menjadi teladan akhlakul karimah dan penuntun pada jalan kebenaran, Agama Islam.

Disertasi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai bagian dari syarat yang harus dipenuhi oleh penulis guna memperoleh gelar Doktor Manajemen Pendidikan Islam.

Selesainya penyusunan disertasi ini berkat bimbingan dosen yang sudah ditetapkan dan juga berkat bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut.

1. Bapak Prof. Dr. H. Maftukhin, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah menyalakan spirit belajar sekaligus menyediakan sarana dan prasarana secara memadai sehingga proses studi lanjut dapat dituntaskan dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag., selaku Direktur Pascasarjana yang selalu memberikan dorongan semangat selama perkuliahan hingga tuntas menyelesaikan tugas akhir studi.
3. Bapak Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (S3) yang selalu memotivasi selama perkuliahan hingga tuntas menyelesaikan tugas akhir studi.
4. Bapak Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, , M.Pd.I. sebagai Promotor I yang telah memberikan arahan, bimbingan dan koreksi, sehingga disertasi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I. sebagai Promotor II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan koreksi, sehingga disertasi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik
6. Bapak Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag, Bapak Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I. dan Bapak Prof. Dr. H. Prim Masrokan M., M.Pd sebagai penguji ujian kualifikasi lisan yang telah memberikan pertanyaan-pertanyaan sekaligus arahan, bimbingan, dan masukan sehingga disertasi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

7. Bapak Prof. Dr. Maftukhin, M.Ag, Bapak Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I., Bapak Prof. Dr. H. Abd.Aziz, M.Pd.I. sebagai penguji proposal yang telah memberikan pertanyaan-pertanyaan sekaligus arahan, bimbingan, dan masukan sehingga disertasi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.
8. Bapak Prof. Dr. Maftukhin, M.Ag, Bapak Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag, Bapak Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag., Bapak Prof. Dr. H. Prim Masrokan M., M.Pd., Ibu Dr. Hj. Evi Muafiyah, M.Ag., Bapak Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I., dan Bapak Prof. Dr. H. Abd.Aziz, M.Pd.I. sebagai penguji disertasi pada ujian seminar hasil yang telah memberikan pertanyaan-pertanyaan sekaligus arahan, bimbingan, dan masukan sehingga disertasi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.
9. Bapak Prof. Dr. Maftukhin, M.Ag., Bapak Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag., Bapak Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag., Bapak Prof. Dr. H. Prim Masrokan M., M.Pd., Bapak Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I., dan Bapak Prof. Dr. H. Abd.Aziz, M.Pd.I. dari Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sebagai penguji internal disertasi pada ujian tertutup yang telah memberikan pertanyaan-pertanyaan sekaligus arahan, bimbingan, dan masukan sehingga disertasi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.
10. Bapak Prof. Dr. H. Yatim Riyanto, M.Pd. dari Universitas Negeri Surabaya sebagai penguji eksternal disertasi pada ujian tertutup dan terbuka yang telah memberikan pertanyaan-pertanyaan sekaligus arahan, bimbingan, dan masukan sehingga disertasi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.
11. Bapak Dr. Nurul Huda, M.Pd., Kepala Kantor Kemenag Ponorogo yang menjadi inspirasi spirit terus belajar dan memberikan motivasi sehingga studi lanjut S3 ini dapat diselesaikan dengan baik.
12. Bapak Drs. Muhammad Dopir, M. Pd. Kepala MAN 2 Tulungagung yang telah memberikan izin penelitian dan menjadi informan kunci sehingga disertasi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.
13. Bapak Drs. Ahmad Yani, Kepala MAN 1 Magetan yang telah memberikan izin penelitian dan menjadi informan kunci sehingga disertasi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.
14. Bapak/Ibu Dosen Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah berjasa mengantarkan penulis

untuk mengetahui dan memaknai urgensi ilmu pengetahuan bagi kehidupan.

15. Teman-teman Angkatan 2020 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang selalu ada dalam kebersamaan, melewati masa-masa kuliah dengan suka cita, dan memberikan motivasi.

Dengan penuh harapan, semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah Swt. dan tercatat sebagai amal saleh. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca dengan harapan adanya kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi pengembangan dan perbaikan, serta pengembangan lebih sempurna dalam kajian-kajian Pendidikan Islam. Semoga karya ini mendapat rida Allah Swt. dan bermanfaat. Aamiin.

Tulungagung, 17 Juli 2023

Penulis

