

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRCT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Defenisi Konsep	14
F. Manfaat Penelitian	15
BAB II. KAJIAN TEORITIS	17
A. Pelayanan Pendidikan	17
1. Administrasi/Pelayanan Kurikulum Pengajaran	22
2. Administrasi/Pelayanan Personal Sekolah	27
3. Administrasi/Pelayanan Siswa	37
4. Administrasi/PelayananTatalaksana Sekolah	38
5. Administrasi/Pelayanan Sarana Pendidikan	38
6. Administrasi/Pelayanan Hubungan Sekolah dengan Masyarakat	41
B. Manajemen Mutu Terpadu (TQM)	42
1. Pengertian Manajemen Terpadu	42
2. Tujuan dan Prinsip Manajemen Mutu Terpadu	51
3. Kepemimpinan Sekolah Bermutu	65
4. Kelompok Kerja untuk Meraih Mutu.....	69
5. Alat dan Teknik Perbaikan Mutu	72
6. Strategi Menghasilkan Mutu	75

C. Hasil Penelitian yang Relevan	84
D. Paradigma Penelitian	85
BAB III. METODE PENELITIAN	92
A. Pendekatan Penelitian/Sumber Informasi	92
B. Tempat Penelitian	95
C. Subjek Penelitian	95
D. Latar Penelitian.....	96
E. Pengumpulan Data	96
1. Teknik Pengumpulan Data	96
a. Observasi.....	97
b. Wawancara.....	99
c. Studi Dokumen.....	101
d. Triangulasi.....	101
2. Model Catatan Lapangan.....	102
3. Alat Bantu Pengumpulan Data Lapangan.	104
F. Teknik Analisis Data	104
1. Reduksi Data.....	105
2. Penyajian Data.....	106
3. Penarikan Kesimpulan.....	106
G. Validasi Data Penelitian	107
1. Kredibilitas (<i>Credibility</i>).	108
2. Keteralihan (<i>Transferabilities</i>).	110
3. Ketergantungan (<i>Dependability</i>).	111
4. Kepastian (<i>Confirmability</i>).	111
H. Waktu Penelitian.....	111
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	113
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	113
1. Sejarah Berdirinya Yayasan Perguruan Al-Azhar Medan.....	113
2. Sejarah berdirinya SMA Plus Al-Azhar Medan.....	114
3. Struktur Organisasi.....	117
4. Visi, Misi dan Tujuan SMA Plus Al-Azhar Medan	120

5. Sarana dan Prasarana SMA Plus Al-Azhar Medan.	122
6. Keadaan Guru dan Pegawai.....	126
7. Keadaan Siswa	129
B. Analisis Data.....	130
1. Deskripsi Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Pendidikan	130
2. Deskripsi Tentang Respek Terhadap Pelanggan dalam Pelayanan Pendidikan.....	144
3. Deskripsi Komitmen dalam Jangka Panjang dalam Pelayanan Pendidikan.....	157
4. Deskripsi Kerjasama Tim dalam Pelayanan Pendidikan	165
5. Deskripsi Perbaikan Terus Menerus dalam Pelayanan Pendidikan.	173
C. Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.	186
BAB V. SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	202
A. Simpulan	202
B. Implikasi.....	204
C. Saran	205
DAFTAR PUSTAKA.....	207
LAMPIRAN	210

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Sumber Informasi Penelitian.....	93
Tabel 3.2 Model Catatan Lapangan.	103
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	112
Tabel 4.1 Periode Kepemimpinan Kepala Sekolah.....	117
Tabel 4.2 Kondisi Kualifikasi Tenaga Pendidik.	127
Tabel 4.3 Keadaan Guru SMA Plus Al-Azhar Medan.....	128
Tabel 4.4 Keadaan Pegawai SMA Plus Al-Azhar Medan.	129
Tabel 4.5 Keadaan Siswa SMA Plus Al-Azhar Medan.	130

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2. Paradigma Penelitian atau Kerangka Koseptual.	91
Gambar 3.1. Teknik Pengumpulan Data.	97
Gambar 3.1. Struktur Organisasi SMA Plus Al-Azhar Medan.	119

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Pengumpulan Data.....	210
Lampiran 2. Daftar Nama Siswa Lulus Perguruan Tinggi Negeri Melalui PMDK TP. 2009/2010	214
Lampiran 3. Daftar Nama Siswa Lulus Perguruan Tinggi Negeri..... Melalui Jalur Undangan TP. 2010/2011	216
Lampiran 4. Daftar Nama Siswa Lulus Perguruan Tinggi Negeri..... Melalui Jalur Undangan TP. 2011/2012	217
Lampiran 5. Catatan Hasil Observasi SMA Plus Al-Azhar Medan.....	218
Lampiran 6. Catatan Hasil Observasi SMA Plus Al-Azhar Medan.....	221
Lampiran 7. Catatan Hasil Observasi SMA Plus Al-Azhar Medan.....	227
Lampiran 8. Catatan Hasil Observasi SMA Plus Al-Azhar Medan.....	230
Lampiran 9. Catatan Hasil Observasi SMA Plus Al-Azhar Medan.....	234
Lampiran 10. Catatan Hasil Observasi SMA Plus Al-Azhar Medan.....	237
Lampiran 11. Catatan Hasil Observasi SMA Plus Al-Azhar Medan.....	239
Lampiran 12. Catatan Hasil Observasi SMA Plus Al-Azhar Medan.....	241
Lampiran 13. Catatan Hasil Observasi SMA Plus Al-Azhar Medan.....	243
Lampiran 14. Profil SMA Plus Al-Azhar Medan.	245
Lampiran 15. Struktur Organisasi Yayasan Hajjah Racmah Nasution	246
Lampiran 16. Struktur Organisasi Edukatif Yayasan Hajjah Rachmah Nasution	247
Foto Dokumentasi SMA Plus Al-Azhar Medan	248