

**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT DALAM RANGKA
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN INKLUSI
DI SDIT AZ-ZAHRA CIBITUNG KABUPATEN BEKASI**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Magister Manajemen
Pendidikan**



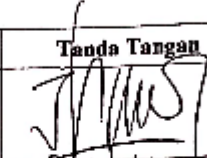
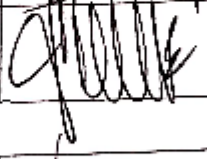
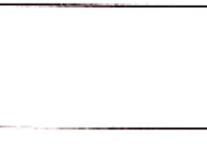
Oleh

Adi Kusuma Wardana

NPM : 41189901220014

**MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM "45"
BEKASI
2025**

PENGESAHAN UJIAN TESIS

KOMISI PEMBIMBING TESIS		
Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Pauzan Haryono, M.Pd.I Pembimbing I	1-8-2025	
Dr. Dede Rubai Misbahul Alam M.Pd. Pembimbing II	24-07-2025	
PANITIA UJIAN TESIS		
Nama	Tanggal	Tanda Tangan
1. Dr. Pauzan Haryono, M.Pd.I. Ketua	1-8-2025	
2. Dr. Ibnu Muthi M.Pd. Sekretaris	1-8-2025	
3. Dr. Baharuddin M.Pd. Penguji I	29-07-2025	
4. Dr. Dede Rubai Misbahul Alam, M.Pd. Penguji II	24-07-2025	
5. Dr. Aprilliantoni, M.E. Penguji III	31/7 - 2025	
6. Imie Victorynie, Ph.D. Penguji IV	29 Juli 2025	
Nama : Adi Kusuma Wardana NPM : 41189901220014 Tanggal Lulus : 7 Agustus 2025		

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik magister, baik di Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 25 Juli 2025

Adi Kusuma Wardana



NPM: 41189901220014

ABSTRACT

"IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENCE TO IMPROVE THE QUALITY OF INCLUSIVE EDUCATION SERVICES AT SDIT AZ- ZAHRA CIBITUNG, BEKASI REGENCY"

Adi Kusuma Wardana

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

almumtazy.ady@gmail.com

This study aims to analyze the implementation of service excellent principles in improving the quality of inclusive education services at SDIT Az-Zahra Cibitung, Bekasi Regency. This research employs a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation. Data analysis was conducted interactively through data reduction, data display, and conclusion drawing.

The findings reveal that the implementation of service excellent at the school has been carried out fairly well, guided by the A6 indicators (Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability). Although some challenges persist—such as limited teacher training, inadequate inclusive facilities, and the absence of structured SOPs for inclusive services—the values of inclusion have been deeply internalized within the school's work culture. The quality of inclusive education services produced can be assessed through SERVQUAL indicators: tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. Overall, the school has succeeded in creating an educational environment that is humane, responsive, and equitable for students with special needs.

Keywords: Service Excellent, Inclusive Education, Quality of Service, SDIT Az-Zahra

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT DALAM RANGKA MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN INKLUSI DI SDIT AZ-ZAHRA CIBITUNG KABUPATEN BEKASI

Adi Kusuma Wardana

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

almumtazy.ady@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip *service excellent* dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung, Kabupaten Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *service excellent* di sekolah ini telah berjalan dengan cukup baik, dengan berpedoman pada enam indikator A6 (Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability). Meskipun masih terdapat kendala, seperti keterbatasan pelatihan guru, minimnya fasilitas ramah disabilitas, dan belum adanya SOP layanan inklusi yang terstruktur, namun nilai-nilai inklusi telah tertanam kuat dalam budaya kerja sekolah. Mutu layanan pendidikan inklusi yang dihasilkan dapat dilihat melalui indikator SERVQUAL, yang mencakup tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance. Secara umum, sekolah mampu menciptakan layanan yang manusiawi, responsif, dan berkeadilan bagi siswa berkebutuhan khusus.

Kata kunci: Service Excellent, Pendidikan Inklusi, Mutu Layanan, SDIT Az-Zahra.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله الطيبين الطاهرين وصحابته أجمعين ومن سار على نهجهم إلى يوم الدين, أما بعد :

Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT DALAM RANGKA MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN INKLUSI DI SDIT AZ-ZAHRA CIBITUNG KABUPATEN BEKASI”**.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Amin, S.Pd., M.Si., selaku rektor Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Bapak Dr. Pauzan Haryono, M.Pd.I., selaku Direktur Fakultas Pascasarjana, sekaligus selaku pembimbing 1 yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan saran selama proses pembuatan tesis ini.

3. Bapak Dr. Ibnu Muthi, M.Pd., selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam.
4. Bapak Dr. Dede Rubai Misbahul Anam, M.Pd. selaku dosen pembimbing 2 yang telah senantiasa memberikan bimbingan, motivasi dan saran selama proses pembuatan tesis ini.
5. Segenap Dosen Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga dan sangat berharga bagi penulis.
6. Kepala sekolah, guru-guru serta staf SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi yang telah membantu penulis dalam menggali informasi terkait sekolah tersebut.
7. Almh. Ibu dan Bapak yang sangat penulis sayangi dan cintai yang telah membesarkan dan mendidik serta memberikan dukungan secara tidak langsung kepada penulis.
8. Istriku tercinta Rizka Imas Setiawati yang telah mendorong dan memberi semangat penulis untuk melanjutkan pendidikan S2 di UNISMA Bekasi, dan juga yang selalu menemani penulis selama penelitian.
9. Anak-anakku tercinta Syafiq, Syamil, dan Syathir yang sudah bersabar kehilangan sebagian waktu bermain bersama ayahnya.
10. Sahabat seperjuangan Universitas Islam “45” Bekasi Pascasarjana Magister Manajemen Pendidikan Islam.

11. Adik iparku Narita Fitria Anjani yang sudah meminjamkan laptopnya untuk menulis tesis ini hingga selesai, *Jazaahallahu Khoiron*.

12. Asatidzah Ma'had Al-Imam Adz-Dzahabi, terkhusus Mudir Ma'had Al-Ustadz Syuj'an Ridho Siregar, M.Pd. dan Al-Ustadz Abdurrahman Fadholi, S.Pd. yang sudah memberikan dukungan dan semangat untuk penulis

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat dijadikan bahan referensi dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan juga bagi yang lainnya.

Bekasi, 26 Juni 2025

Penulis

Adi Kusuma Wardana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Implementasi Service Excellent	12
1. Implementasi	12
2. Service Excellent Dalam Konteks Pendidikan	15
B. Mutu Layanan Pendidikan	24
1. Pengertian Mutu Layanan Pendidikan	24
2. Konsep Mutu Pendidikan	30
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan	31
4. Indikator Mutu Layanan Pendidikan	33
C. Pendidikan Inklusi	42
1. Pengertian Pendidikan Inklusi	42
2. Sejarah Pendidikan Inklusi	45
3. Sejarah Pendidikan Inklusi di Indonesia	47
4. Landasan Pendidikan Inklusi di Indonesia	48
5. Tujuan Pendidikan Inklusi	50

6. Prinsip Pendidikan Inklusi	53
7. Model Layanan Pendidikan Inklusi	56
8. Manfaat Pendidikan Inklusi	61
9. Tantangan Implementasi Layanan Pendidikan Inklusi	65
10. Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK)	68
D. Hasil Penelitian yang Relevan	76
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	85
A. Tempat Penelitian	85
B. Metode Penelitian	85
C. Data dan Sumber Data	87
D. Teknik Pengumpulan Data	88
E. Teknik Analisis Data	91
F. Pemeriksaan Keabsahan Data	93
BAB IV HASIL PENELITIAN	95
A. Gambaran Umum Tentang Latar Penelitian	95
1. Profil SDIT Az-Zahra Cibitung Bekasi	95
2. Visi dan Misi SDIT Az-Zahra Cibitung Bekasi	96
B. Temuan Penelitian	98
1. Implementasi Service Excellent di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi	99
2. Mutu Layanan Pendidikan Inklusi yang Dihasilkan Melalui Penerapan Service Excellent di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi	105
3. Kendala dalam Implementasi Service Excellent Pendidikan Inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi	109
C. Pembahasan Hasil Temuan	114
1. Implementasi prinsip service excellent pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi	115
2. Mutu layanan pendidikan inklusi yang dihasilkan melalui penerapan service excellent di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi	127
3. Kendala dalam implementasi service excellent pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi	131
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	136
A. Kesimpulan	136

B. Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN-LAMPIRAN	148

Cek Plagiasi Tesis Adi Kusuma

ORIGINALITY REPORT

26%
SIMILARITY INDEX

26%
INTERNET SOURCES

15%
PUBLICATIONS

15%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	kurikulum.kemdikbud.go.id Internet Source	2%
2	repository.uinsu.ac.id Internet Source	2%
3	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
4	journal.uinsgd.ac.id Internet Source	1%
5	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.staialhidayahbogor.ac.id Internet Source	1%
7	journal.an-nur.ac.id Internet Source	1%
8	jurnalkibalitbangdajbi.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
10	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%

repository.upi.edu

