

**PENILAIAN STAKEHOLDER MENGGUNAKAN *MALCOLM BALDRIGE*  
DALAM PENGUATAN AMAL USAHA ‘AISYIYAH**

**Roosita Meilani Dewi<sup>1</sup>, Diah Hesti Kusumawardani<sup>2</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ahmad Dahlan Jakarta  
Jl. Ciputat Raya N0.77 Cirendue Ciputat – Jakarta Selatan 15419

---

**ABSTRACT**

The research of one of Aisyiyah's business charities aims to evaluate and provide an assessment on early childhood education namely TK Bustanul 'Athfal /' Aisyiyah. The type of this research is descriptive-quantitative with case study taking charity effort of kindergarten 'Aisyiyah under PCA Assembly of Ciputat Timur with assessment method Malcolm Baldrige take third valuation point concerning about customer and market focus by measuring two dimension that is costumer-market knowledge and performance satisfaction customer. The result shows the knowledge dimension of 59,065% achievement from the maximum score on Malcolm Baldrige 40 index, while the dimension of customer satisfaction performance shows the result of 63,91667% from the maximum score of 45. This shows that the assessment about the knowledge of the customer and the market on the pupils, more stakeholders low compared to the assessment of customer satisfaction and market performance.

**Keywords** : 'aisyiyah, stakeholder, market, pupils, satisfaction, assessment, index

**Correspondence to** : roositamd05@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian salah satu amal usaha 'Aisyiyah bertujuan untuk mengevaluasi dan memberikan penilaian pada pendidikan usia dini yaitu TK Bustanul 'Athfal/'Aisyiyah. Jenis penelitian ini adalah deskriptif-kuantitatif dengan studi kasus mengambil amal usaha TK 'Aisyiyah di bawah majelis dikedasmen PCA Ciputat Timur dengan metode penilaian *Malcolm Baldrige* mengambil poin penilaian ketiga mengenai tentang *customer and market focus* dengan mengukur dua dimensi yaitu pengetahuan customer-pasaran performance kepuasan pelanggan. Hasil menunjukkan pada dimensi pengetahuan sebesar 59,065% ketercapaiannya dari maksimal score pada indeks *Malcolm Baldrige* 40, sedangkan dimensi performance kepuasan pelanggan menunjukkan hasil 63,91667% dari score maksimal 45. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian mengenai pengetahuan tentang customer dan pasar pada murid, stakeholder lebih rendah dibandingkan dengan penilaian mengenai performance kepuasan customer dan pasar.

**Kata kunci** : angka kematian ibu, determinan jarak jauh, determinan intermediate, Determinan hasil

**Korespondensi** : roositamd05@gmail.com

## PENDAHULUAN / INTRODUCTION

Setiap kali Muhammadiyah dan ‘Aisyiyah merayakan milad maka akan tampak gambar tentang berapa banyak amal usaha dan amal sosial yang dimiliki oleh Muhammadiyah dan ‘Aisyiyah. Sebagai organisasi sektor publik, amal usaha merupakan entitas ekonomi<sup>1</sup> yang diperlukan untuk menyediakan jasa seperti pendidikan, kesehatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan bukan untuk mencari keuntungan finansial<sup>2</sup>. Amal usaha juga memiliki kewajiban pertanggungjawaban yang lebih besar kepada publik atas dana-dana yang dimiliki.

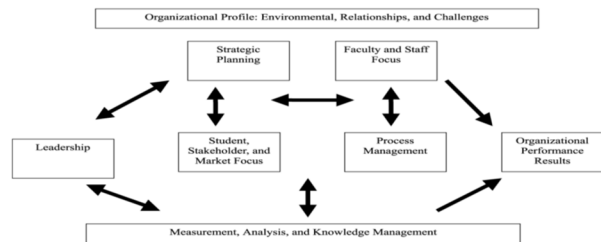
Namun tidak semua amal usaha memberikan laporan keuangan yang dapat diakses publik, sebagai bentuk pertanggungjawaban amal usaha kepada publik. Hal ini terjadi terutama pada amal usaha yang dikelola swasta. Hal ini terjadi karena sebagian amal usaha swasta hanya dikelola secara alami (*by nature*) ataupun lebih merefleksikan perilaku saling percaya (*mutual trust*) yang seringkali mengabaikan unsur-unsur akuntabilitas dan praktek *good governance*, profesionalisme manajemen<sup>3</sup>. Tidak terkecuali untuk amal usaha yang memakai simbol agama Islam dalam namanya. Misalnya amal usaha Muhammadiyah dan ‘Aisyiyah.

Padahal amal usaha yang memakai simbol Islam, mempunyai tanggungjawab besar tidak hanya kepada publik tetapi juga Allah Swt. Bentuk dan proses pencatatan laporan keuangan pun harus sesuai dengan

kaidah akuntansi islam, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pemakaian simbol Islam dalam nama amal usaha tersebut. Bahkan jika tidak memakai simbol Islam, jika pengelola amal usaha adalah muslim, maka wajib baginya untuk membuat laporan keuangan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada Allah Swt sebagai bentuk ibadah.

## PERSPEKTIF TEORITIS

Menurut Kotler dan Fox (1995) , stakeholder amal usaha terdiri dari :peserta didik/murid baik yang aktual maupun potensial, badan akreditasi, orang tua/wali, dosen, peneliti, karyawan serta staf pimpinan, dewan penyantun, institusi sejenis, pemasok, organisasi bisnis dan publik, yayasan, alumni, masyarakat setempat dan media massa. Para stakeholder ini memiliki harapan dan persepsi yang berbeda terhadap lembaga pendidikan dalam mendukung keberadaannya.



Source: Baldrige National Quality Program: Education Criteria for Performance Excellence (2004)  
Stakeholder menurut *Malcolm Baldrige Education Criteria*

Dalam kriteria Baldrige untuk pendidikan, fokus pada pelajar/murid, stakeholder, dan pasar ialah menunjukkan bagaimana organisasi (amal usaha) mencari cara untuk memahami kebutuhan saat ini dan di masa depan dari murid dan stakeholder juga memahami pasar, dengan cara fokus pada bagaimana memuaskan murid dan stakeholder, membangun kesetiaan, dan memenuhi harapan murid dan stakeholder. *Baldrige Education Criteria* menekankan pentingnya masalah ini dalam “fokus pada pelanggan dan pasar” dan menggaris bawahi

<sup>1</sup>Entitas ekonomi berarti organisasi tersebut memiliki dan mengelola sumber daya ekonomi yang tidak kecil serta melakukan transaksi-transaksi ekonomi dan keuangan.

<sup>2</sup>Deddi Nordiawan, Ayuningtyas Hertianti.

“Akuntansi Sektor Publik”. Salemba Empat, 2010

<sup>3</sup>Materi Good University Governance , Majelis Dikti Litbang PP Muhammadiyah

pentingnya pengembangan keahlian mendengarkan dan mempelajari respon terhadap pendapat opini dan komplain pelanggan. Untuk amal usaha, kepuasan dan ketidakpuasan murid dan stakeholder adalah informasi yang sangat penting untuk mengetahui tidak hanya pendapat murid dan stakeholder tetapi juga tindakan dan kekonsistenan dan umpan balik positif.

Daftar pertanyaan yang akan dibuat didasarkan penelitian Masoon, *et al.*, (2013) pada dua dimensi dan empat kategori yaitu:

1. Dimensi pertama adalah pengetahuan terhadap murid, stakeholder dan pasar (yang menjadi dua kategori yaitu pengetahuan terhadap murid dan pengetahuan terhadap stakeholder dan pasar).
2. Dimensi kedua hubungan amal usaha dengan murid dan pasar (yang menjadi dua kategori yaitu hubungan dengan murid dan pasar, penentuan kepuasan murid dan stakeholder).

**Tabel 1. Penilaian Malcom Baldrige**

Kategori	Poin Value
1. Leadership	125
a. Organisational Leadership	85
b. Public Responsibilities and Citizenship	40
2. Strategic Plan	85
a. Strategic Development	40
b. Strategic Deployment	45
3. Customer and Market Focus	85
a. Customer and market knowledge	40
b. Customer satisfaction performance	45
4. Information and Analysis	85
a. Measurement of organisational performance	40
b. Analysis of organisation performance	45

Sumber : Baldrige National Quality Program. *Education Criteria for Performance Excellence*

Penelitian ini merupakan investigasi empiris atas pelaksanaan praktek pelaksanaan

manajemen berdasarkan dimensi-dimensi dan kategori yang dikemukakan dalam Malcolm Baldrige pada amal usaha 'Aisyiyah tahun 2017. Fokus penelitian ini pada amal usaha 'Aisyiyah yaitu Sekolah TK Bustanul Athfal yang berada di wilayah binaan majelis Dikdasmen PCA (Pimpinan Cabang 'Aisyiyah) Ciputat Timur. Diharapkan jika amal usaha memiliki hasil penilaian dan kriteria yang baik dan bagus yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan lembaga ('Aisyiyah) maupun dinas pendidikan setempat, akan meningkatkan penilaian stakeholder dan akhirnya meningkatkan kepercayaan stakeholder.

Penelitian "Penguatan Amal Usaha 'Aisyiyah Melalui Penilaian Stakeholder" ini diharapkan dapat mengidentifikasi masalah mengenai bagaimana praktek pelaksanaan manajemen amal usaha sekolah TK 'Aisyiyah dalam hubungannya dengan stakeholder yang berhubungan, dan melihat penilaian stakeholder terhadap amal usaha 'Aisyiyah (TK 'Aisyiyah) tersebut.

Penelitian ini mengambil sampel dari populasi amal usaha 'Aisyiyah pada tahun 2017. Setiap amal usaha akan mengambil sampel responden yang dianggap mewakili populasi stakeholder amal usaha tersebut, sampel yang digunakan dalam penelitian ini dari unsur guru, wali murid, dan pengurus dengan pengambilan jumlah sample secara acak. Dari tiga sekolah yang menjadi populasi diambil 30, sehingga setiap 10 responden diambil secara proporsional atau menggunakan teknik *proportionated random sampling*. Daftar penilaian stakeholder diambil dari penilaian *Malcolm Badlrigre Education Criteria* pada variabel ketiga yaitu fokus pada Murid, Stakeholder, dan Pasar.

Penelitian ini hanya mencakup amal usaha 'Aisyiyah di Ciputat Timur Tangerang Selatan. Dimana kepemimpinan 'Aisyiyah cabang Ciputat Timur baru terbentuk kurang lebih dua periode karena hasil pemekaran

wilayah, selain itu kedekatan lokasi penelitian dengan institusi pendidikan di atasnya yang merupakan bagian dari amal usaha Muhammadiyah yaitu STIE Ahmad Dahlan dan Universitas Muhammadiyah Jakarta, dan institusi pendidikan lain yang bagus. Ciputat merupakan kota kecamatan yang cukup padat dan dinamis dengan perkembangan institusi pendidikan dari tingkat pr sekolah sampai perguruan tinggi, sebagai daerah perbatasan dan cukup dekat dengan ibukota menjadikan Ciputat cukup banyak dikenal serta menjadi pilihan bermukim serta memilih pendidikan.

#### METODE PENELITIAN / METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan paparan melalui pendekatan kualitatif. Pendekatan deskriptif dengan menggambarkan fakta yang terjadi dalam penelitian, sedangkan pendekatan kuantitatif yang mengacu pada angka – angka sebagai dasar analisa dan pengambilan kesimpulan, dan untuk mengukur hasil penilaian sesuai dengan standart penilaian dimensi *Malcom Baldrige*. Namun paparan yang kita gunakan dalam penelitian ini lebih banyak menggunakan pendekatan kualitatif, yakni penelitian yang berintikan pada proses penelitian yang memiliki *setting* alamiah, dimana peneliti mengkaji fenomena yang diteliti secara empiris. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Case Study* (Studi Kasus). Studi kasus adalah mengeksplorasi “*bounded system*” atau sistem yang dibatasi baik yang berupa kasus tunggal atau bahkan beberapa kasus secara detail, mendalam, data yang dikumpulkan jugadari beberapa sumber yang banyak sesuai dengan konteks yang diteliti (Cres-well, 1998). Yin menjelaskan secara teknis metode studi kasus adalah mempertanyakan kejadian empiris untuk

menyelidiki fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, ketika batas-batas antara fenomena dan konteks tidak terlihat jelas dan sejauh mana berbagai sumber bukti yang akan digunakan (Yin, 1981).

Penelitian ini menggunakan penentuan subjek penelitian sebagai sumber data yang diharapkan mampu menjawab permasalahan dari peneliti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah stakeholder sekolah TK ‘Aisyiyah di bawah Majelis Dikdasmen PCA Ciptim. Penelitian ini dilakukan pada amal usaha TK ‘Aisyiyah di Ciputat Timur karena merupakan amal usaha ‘Aisyiyah yang menjadi ujung tombak pergerakan ‘Aisyiyah.

Upaya memperoleh data yang akurat dan holistik sesuai dengan fokus penelitian maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik yang berbeda yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang terkumpul dari wawancara, observasi dan dokumen dalam penelitian banyak sekali dan terdiri dari beraneka ragam. Data yang banyak tersebut tidak mungkin akan peneliti ambil seluruhnya, karena peneliti hanya akan mengambil data yang sesuai dengan arah penelitian yang dijabarkan dalam fokus penelitian. Data hasil kuesioner dari 30 orang dari unsur guru dan wali murid, dianalisis menggunakan skoring skala linkert, kemudian diolah sederhana menggunakan persentase dan hasilnya dikonversikan dengan nilai maksimal dimensi standart Malcolm Baldrige.

Oleh karena itu, diperlukan adanya analisis data yang relevan dengan rumusan masalah penelitian ini. Proses analisis data dimulai dari seluruh data yang diperoleh dari berbagai sumber, yaitu pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Kegiatan pengolahan dan analisis data sejatinya telah dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan dilakukan jika pengumpulan data dianggap cukup memadai dan dianggap selesai. Jika terjadi kesimpulan yang dianggap kurang memadai

maka diperlukan aktifitas verifikasi dengan sasaran yang lebih luas.

**Tabel 2**  
**Daftar pertanyaan yang akan diajukan pada murid dan stakeholder amal usaha ‘Aisyiyah**

*Fokus pada murid, stakeholder, dan pasar  
 (pengetahuan terhadap murid, stakeholder dan pasar - pengetahuan terhadap murid)*

	1	2	3	4	5	6	7
1. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah ... ) memiliki sistem yang baik untuk mengetahui kebutuhan dan harapan murid							
2. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...) telah membuat iklim kondusif untuk pembelajaran							
3. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...) menganalisa kritik dan saran dari murid untuk mengembangkan pelayanan AMAL USAHA							
4. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...) mengadakan survei secara rutin untuk mendengarkan dan mempelajari kebutuhan dan keinginan murid							
5. Program pendidikan dan pelayanan AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...) mencatat kebutuhan murid berkebutuhan khusus							

Daftar Pertanyaan	skala (1) tidak sama sekali, (4) kadang-kadang, (7) selalu						
	1	2	3	4	5	6	7
6. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...) memiliki unit pelayanan yang efektif dalam penempatan murid							
7. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...) memiliki ekstrakurikuler yang bermacam-macam							
8. Program pendidikan AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...) menekankan pendekatan penyelesaian masalah (problem solving)							
9. Program pendidikan AMAL USAHA(TK ‘Aisyiyah...) menekankan keahlian pembelajaran dan berkomunikasi							
10. Program pendidikan AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...) menekankan keahlian berpikir kritis							

*Fokus pada murid, stakeholder, dan pasar  
 (pengetahuan terhadap murid, stakeholder dan pasar - pengetahuan terhadap stakeholder, dan pasar)*

	1	2	3	4	5	6	7
11. Program AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...) bersangkut paut dengan kebutuhan masyarakat							
12. Program pendidikan							

AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...’) dinamis dan mengikuti perubahan pasar								18. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...’) mempertimbangkan perubahan metode dalam melaksanakan pelayanan pendidikan						
13. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...’) mengadakan kunjungan rutin ke tempat/institusi tertentu yang terkait untuk mempromosikan sekolah dan program pendidikan								19. Dalam merencanakan program universitas, AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...’) mempertimbangkan global dan internasional						
14. AMAL USAHA(TK ‘Aisyiyah...’) rutin mengadakan kunjungan ke komunitas masyarakat dan industri untuk mempromosikan sekolah								<i>Fokus pada murid, stakeholder, dan pasar (hubungan murid dengan stakeholder dan kepuasan hubungan murid dengan stakeholder)</i>						
15. AMAL USAHA(TK ‘Aisyiyah...’) menggunakan umpan balik dari alumni untuk menilai program pendidikan dan pelayanan AMAL USAHA								20. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...’) terus menerus membangun hubungan aktif dengan murid dan stakeholder						
16. AMAL USAHA(TK ‘Aisyiyah...’) menggunakan umpan balik dari stakeholder (murid, wali murid) untuk menilai program pendidikan dan pelayanan AMAL USAHA								21. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...’) mengembangkan kemitraan dan aliansi dengan murid dan stakeholder						
17. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...’) mengadakan survei kepada stakeholder secara rutin untuk mendengarkan dan mempelajari kebutuhan dan keinginan stakeholder								22. AMAL USAHA(TK ‘Aisyiyah...’) membangun hubungan yang aktif untuk memperkuat kinerja dan harapan terhadap murid						
								23. AMAL USAHA (TK ‘Aisyiyah...’) memiliki sistem modern untuk murid dan stakeholder untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan dan program pendidikan universitas						

24. AMAL USAHA (TK 'Aisyiyah...) memiliki sistem modern untuk murid dan stakeholder agar mereka dapat memberikan kritik dan saran tentang program pendidikan dan pelayanan universitas										keluhan, sebagai metode untuk menentukan kepuasan dan ketidakpuasan murid dan stakeholder	
25. AMAL USAHA(TK 'Aisyiyah...) memiliki sistem yang memastikan kritik dan saran ditanggapi dan ditindaklanjuti										29. AMAL USAHA (TK 'Aisyiyah...) menggunakan teknologi modern (internet) untuk mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan	
<i>Fokus pada murid, stakeholder, dan pasar (hubungan murid dengan stakeholder dan penentuan kepuasan murid dengan stakeholder)</i>											
26. AMAL USAHA(TK 'Aisyiyah...) memiliki sistem yang efektif dalam menentukan kepuasan/ketidakpuasan murid dan stakeholder										30. AMAL USAHA(TK 'Aisyiyah...) menggunakan data kepuasan dan ketidakpuasan untuk menentukan dampak terhadap nilai, biaya dan pendapatan	
27. AMAL USAHA (TK 'Aisyiyah...) menggunakan informasi kepuasan/ketidakpuasan murid dan stakeholder untuk mengembangkan program dan pelayanan Sekolah										31. AMAL USAHA mendapatkan informasi dari staf dan tenaga edukatif untuk membangun kemitraan jangka panjang dengan murid dan stakeholder	
<b>Daftar Pertanyaan</b>	skala (1) tidak sama sekali, (4) kadang-kadang, (7) selalu										
	1	2	3	4	5	6	7				
28. AMAL USAHA (TK 'Aisyiyah...) menggunakan tingkat drop-out (tidak lanjut),absensi , data											

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Singkat Amal Usaha 'Aisyiyah

Amal usaha 'Aisyiyah merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Muhammadiyah dalam perkembangannya. 'Aisyiyah adalah sebuah organisasi perempuan terbesar di dunia, ketua umum 'Aisyiyah Dra. Siti Noorjannah Djohantini, MM., M.Si.,<sup>1</sup> memaparkan dalam Sambutan Pembukaan Seminar Pra Muktamar, Sabtu, 23 Mei 2015, di STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta (Shobahiya.M,2015). Berkembangnya 'Aisyiyah secara organisatoris ditunjukkan dengan adanya 9.522 Ranting, 2.922 Cabang, 435 Daerah, 34

Wilayah, dan 2 (dua) Cabang Istimewa (di luar negeri) di Malaysia dan Mesir. Sedangkan Muhammadiyah sebagai organisasi induk ada 448 Daerah, 3.566 Cabang, 13.137 Ranting, dan 15 PCIM (Pimpinan Cabang Istimewa Muhammadiyah). Amal usaha ‘Aisyiyah ditunjukkan dengan dimilikinya 15.918 TK/PAUD (Taman Kanak-kanak/Pendidikan Anak Usia Dini), 1.607 Satuan PAUD sejenis, 72 Taman Asuh Anak, 1.579 Taman Pendidikan Al-Qur’an, 18 SD (Sekolah Dasar), 5 (lima) MI (Madrasah Ibtidaiyah), 4 (empat) SMP (Sekolah Menengah Pertama), 8 (delapan) MTs (Madrasah Tsanawiyah), 5 (lima) SMK (Sekolah Menengah Kejuruan), 3 (tiga) SMA (Sekolah Menengah Atas), 5 (lima) MA (Madrasah Aliyah), 229 Madrasah Diniyah Awaliyah Putri, 3 (tiga) Pesantren, 4.280 Pendidikan Non Formal, 18 Sekolah Berkebutuhan Khusus, 8 (delapan) PTA (Perguruan Tinggi ‘Aisyiyah), 15 RS (Rumah Sakit), 64 RB (Rumah Bersalin), 7 (tujuh) RSIA (Rumah Sakit Ibu dan Anak), 27 BP (Balai Pengobatan), 44 BKIA (Balai Kesehatan Ibu dan Anak), 3 (tiga) apotik, 52 Posyandu (Pos Pelayan Terpadu), 230 panti asuhan, dan 843 koperasi<sup>4</sup>.

Berkembangnya ‘Aisyiyah secara kuantitas dan kualitas menuntut sebuah manajemen dan hubungan dengan pengguna atau stakeholder amal usaha ‘Aisyiyah tersebut perlu ditingkatkan secara kualitas. Penelitian ini merupakan studi kasus evaluasi amal usaha ‘Aisyiyah menggunakan teori *Malcom Baldrige* pada Taman Kanak-Kanak (TK) di Ciputat Timur.

**Tabel 3. Data hasil interview respondent**

N o	Dimensi	Kategori	Nilai Maks	SC	Total (%)	Perbandingan Maks-Real (%)	Capaian (%)
-----	---------	----------	------------	----	-----------	----------------------------	-------------

<sup>4</sup>Laporan Pimpinan Pusat ‘Aisyiyah Periode 2010-2015, disampaikan dalam Muktamar ke-47 Satu Abad ‘Aisyiyah 3-7 Agustus 2015 M di Makassar.

1.	Pengetahuan	1.1. Murid	40 (100%)	13.07	23.62	32.6875	59.0625
		1.2 Stakeholder dan Pasar		10.55		26.375	
2.	Hubungan	2.1 Murid dan Pasar	45 (100%)	14.2	28.8525	31.55556	63.91667
		2.2 Kepuasan murid & Stakeholder		14.6525		32.36111	

Sumber : Hasil olah data primer

Hasil wawancara dan perhitungan persentase serta perbandingan menggunakan indeks penilaian *Malcolm Baldrige*, maka dapat dilihat bahwa hasil yang dicapai pada dua dimensi poin 3 indeks *Malcolm Baldrige* yaitu Customer dan Market Focus dimensi kedua yaitu kategori hubungan murid dan pasar menunjukkan nilai yang lebih tinggi dibandingkan dimensi pertama yaitu pengetahuan murid dan pengetahuan stakeholder dan pasar. Uraian hasil penilaian sebagai berikut :

1. Dimensi pengetahuan dengan kategori murid menghasilkan score 13.07 dari score maksimal 20, hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan stakeholder yang berhubungan dengan sistem yang efektif, iklim kondusif dalam pelayanan, analisa kritik dan saran dari murid untuk pengembangan pelayanan, survei rutin untuk mempelajari kebutuhan dan keinginan murid, dan mencatat kebutuhan murid yang berkebutuhan khusus, memiliki unit penempatan murid yang efektif, keragaman ekstrakurikuler, pendekatan problem solving, menekankan keahlian berkomunikasi dan berpikir kritis belum optimal walaupun dari score maksimal menunjukkan ketercapaian lebih dari 50%.
2. Dimensi pengetahuan dengan kategori stakeholder dan pasar menunjukkan hasil score 10.55, artinya kategori ini lebih



rendah ketercapaiannya yang ada sangkut pautnya dengan kebutuhan masyarakat, dinamisasi dan mengikuti perubahan pasar, kunjungan rutin ke institusi atau komunitas untuk promosi sekolah, penggunaan umpan balik alumni dan wali murid untuk menilai program, mengadakan survei secara rutin dan merencanakan program secara nasional dan internasional.

Dimensi pengetahuan menunjukkan ketercapaian 59.0625% dari penetapan indeks Malcolm Balrige, hal ini merupakan hal yang memperlihatkan bahwa pengetahuan mengenai murid, stakeholder dan pasar belum mencapai nilai maksimal walupun sudah diatas 50%. Beberapa hal yang menyebabkan ketidakefektifan hasil penilaian pada dimensi pengetahuan, karena tidak adanya sistem baku secara Nasional untuk sekolah TK dan PAUD dari Pimpinan Pusat 'Aisyiyah. Jikapun ada peraturan-peraturan Majelis Dikdasmen PP 'Aisyiyah merupakan aturan lama yang belum disesuaikan dengan perkembangan dunia pendidikan saat ini. Bahkan beberapa sekolah TK 'Aisyiyah belum mengetahuinya, artinya belum ada sosialisasi secara masif pada sekolah-sekolah 'Aisyiyah. Standart operasional, muatan, dan sistem yang baku perlu dibuat dan menjadi pedoman secara menyeluruh bagi semua sekolah TK –PAUD di Indonesia.

3. Dimensi hubungan dengan kategori kepuasan hubungan murid dengan stakeholder dengan hasil 14,2 dari maksimal score 20, hal ini mencerminkan penilaian atau evaluasi bahwa amal usaha terus –menerus membangun hubungan aktif dengan murid dan stakeholder untuk memperkuat kinerja dan harapan terhadap murid, amal usaha mengembangkan kemitraan dan aliansi dengan murid dan

stakeholder, adanya sistem modern untuk murid dan stakeholder, memiliki sistem modern dalam memberikan saran dan kritik sehingga memastikan ditanggapi/ditindaklanjuti.

4. Dimensi hubungan murid dan stakeholder dan penentuan kepuasan murid dengan stakeholder menghasilkan penilaian yang paling tinggi dibandingkan dengan kategori yang lain, yaitu 14,6525 artinya pada poin ini murid dan stakeholder cukup mendapatkan pelayanan dan kepuasan. Kategori ini mengukur dan mengevaluasi mengenai adanya sistem yang efektif pada amal usaha dalam menentukan kepuasan/ketidakpuasan murid dan stakeholder, serta sekolah (amal usaha) telah menggunakan informasi kepuasan/ketidakpuasan murid dan stakeholder untuk pengembangan program dan pelayanan sekolah. Amal usaha menggunakan tingkat Drop Out, absensi, keluhan dalam menentukan kepuasan/ketidakpuasan, sekolah (amal usaha) menggunakan teknologi internet untuk mengetahui kepuasan /ketidakpuasan. Penggunaan data kepuasan/ketidakpuasan untuk menentukan dampak terhadap nilai biaya dan pendapatan, serta menerima dan menggunakan informasi dari staff dan tenaga edukatif untuk membangun kemitraan jangka panjang dengan murid dan stakeholder. Artinya pada dimensi hubungan dan kepuasan stakeholder TK 'Aisyiyah telah berperan cukup baik, respon pasar mengenai hal tersebut juga cukup baik. Bahkan hal ini didukung dengan ikatan emosional dan ikatan organisasi sebagai warga Muhammadiyah, selain itu pelayanan serta pengabdian untuk umat dengan ungkapan KH. Ahmad Dahlan yang menjadi tagline di setiap amal usaha yaitu “hidup-hidupilah Muhammadiyah/'Aisyiyah” menjadi

jargon bahkan spirit pengabdian tersebut terus tumbuh dan ada di setiap orang yang bekerja pada amal usaha Muhammadiyah/'Aisyiyah. Nilai-nilai Keislaman dan kemuhammadiyah

menjadi sesuatu yang melekat dan tercermin pada setiap orang yang mengabdikan pada amal usaha Muhammadiyah/'Aisyiyah.

## KESIMPULAN / CONCLUSION

### A. KESIMPULAN

1. Nilai dari dimensi hubungan murid dan pasar maupun kepuasan murid dan stakeholder menunjukkan hasil yang lebih besar dibandingkan dengan nilai dari dimensi pengetahuan murid, stakeholder dan pasar. Yaitu dimensi hubungan menghasilkan 63.91667% dan dimensi pengetahuan menghasilkan nilai 59.0625%.
2. Dimensi hubungan dan kepuasan stakeholder TK 'Aisyiyah telah berperan cukup baik, respon pasar mengenai hal tersebut juga cukup baik. Bahkan hal ini didukung dengan ikatan emosional dan ikatan organisasi sebagai warga 'Aisyiyah dan Muhammadiyah.

### B. SARAN

1. Diperlukan analisa menyeluruh semua dimensi dalam *Malcolm Baldrige*, untuk mendapatkan hasil evaluasi pada sebuah amal usaha sehingga menunjukkan hasil yang optimal.
2. Diperlukan perluasan populasi dalam amal usaha dan tambahan data mengenai laporan periodik baik administratif maupun keuangan, sehingga akan menghasilkan evaluasi yang komprehensif dan lebih luas kemanafaatannya.

## DAFTAR PUSTAKA/REFERENCE

- Abdulla. M., et al, 2006, The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework, Empirical test and validation, *International Journal Quality and reliability Management*: Vol. 23 No. 9, pp. 1118-1157.
- Andik Dwi Saputro, 2010, Penguatan Sharia Governance melalui reformasi akuntansi. Simposium Nasional Akuntansi.
- Baldrige National Quality Program, 2010, *Education Criteria for Performance Excellence, National Institute of Standards and Technology in Gaithersburg, MD.*
- Creswell, J. W., 1998, *Qualitative inquiry and research design choosing among five tradition*, London:Sage..
- Demetrius.K, Karathanos .P, 2005, Applying the Balanced Scorecard to Education, *Journal of Education for Business Heldreff Publication*, pp. 222-230.
- Materi Good University Governance , Majelis Dikti Litbang PP Muhammadiyah
- Nordiawan.D dan Hertianti.A, 2010. *Akuntansi Sektor Publik*. Salemba Empat, Jakarta
- Nurhayati.S dan Wasilah,2009,*Akuntansi Syariah di Indonesia*
- Yin, R. K. *Case study research: Design and methods*. London: Sage.1981.
- \_\_\_\_\_. 2015. Laporan Pimpinan Pusat 'Aisyiyah Periode 2010-2015, disampaikan dalam Muktamar ke-47 Satu Abad 'Aisyiyah 3-7 Agustus 2015 M di Makassar.
- \_\_\_\_\_. 2015. Program Nasional 'Aisyiyah Periode 2015-2020, disampaikan dalam Muktamar ke-47 Satu Abad 'Aisyiyah, 3-7 Agustus 2015 M, di