

**TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
MADRASAH IBTIDAIYAH (STUDI KASUS DI MIN 02 KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Oleh

SELLA AISYA ZAM ZAM ABABIL

NIM. 210103110065



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2025

**TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
MADRASAH IBTIDAIYAH (STUDI KASUS DI MIN 02 KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Oleh

SELLA AISYA ZAM ZAM ABABIL
NIM. 210103110065



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2025

LEMBAR PENGAJUAN SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas
Islam Negeri Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Strata Satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Oleh

SELLA AISYA ZAM ZAM ABABIL
NIM. 210103110065



PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2025

TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
MADRASAH IBTIDAIYAH (Studi Kasus Di MIN 02 Kota Malang)

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Sella Aisya Zam Zam Ababil

(210103110065)

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 16 Juni 2025 dan dinyatakan

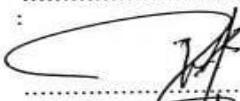
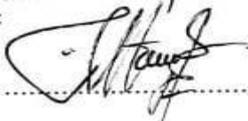
LULUS

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu

Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian
Ketua Penguji
Dr.H.Ahmad Sholeh, M.Ag

Tanda Tangan

: 
: 
: 
: 

Sekretaris Sidang
Nuril Nuzulia, M.Pd.I
NIP.199004232023212040

Pembimbing
Nuril Nuzulia, M.Pd.I
NIP.199004232023212040

Anggota Penguji
Alfan Nur Azizi, M.Pd

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
NIP.196504031998031002

LEMBAR PERSETUJUAN
TINGKAT KEPUASAN WALI MURID TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
MADRASAH IBTIDAIYAH (Studi Kasus Di MIN 02 Kota Malang)

SKRIPSI

Oleh

Sella Aisya Zam

Zam Ababil

NIM 210103110065

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Nuril Nuzulia, M.Pd.I
NIP.199004232023212040

Mengetahui

Ketua Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah



Dr. Bintoro Widodo, M.Kes
NIP. 19760405200801 1018

NOTA DINAS PEMBIMBING

Malang, 28 Mei 2025

Nuril Nuzulia, M.Pd.I

PEMBIMBING

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)

Nota Dinas Pembimbing

Hal : Sella Aisyah Zam Zam Ababil

Lamp :

Yang Terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)

UIN Maliki Malang

Di Malang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan beberapa bimbingan baik dari segi isi, bahasa dan teknik penulisan, maka skripsi dari mahasiswa :

Nama : Sella Aisyah Zam Zam Ababil

NIM : 210103110065

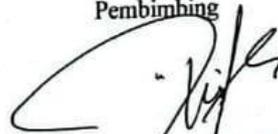
Program Studi : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah

Judul : Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik Madrasah Ibtidaiyah (Studi Kasus Di MIN 02 Kota Malang).

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut layak diajukan untuk diujikan. Demikian kami sampaikan terima kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Nuril Nuzulia, M.Pd.I
NIP.199004232023212040

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sella Aisya Zam Zam Ababil

NIM 210103110065

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik Madrasah Ibtidaiyah (Studi Kasus Di MIN 02 Kota Malang), merupakan hasil karya sendiri baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya. Jika dikemudian hari ada claim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapatkan sanksi.

Malang, 28 Mei 2025

Peneliti



Sella Aisya Zam Zam Ababil
NIM 210103110065

MOTO

“Sebesar apapun ombak yang menerjang jangan sampai keluar dari kapalnya”

-penulis

“Jika bukan Allah yang memampukan, mungkin aku sudah menyerah, karena

Allah menjanjikan Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah Ayat 5-6)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah *robbil 'alamin*, dengan segala *rahmat*, *taufiq*, *inayah* serta *hidayah Allah Subhaanahu Wa Ta'aala*. Skripsi ini penulis persembahkan:

1. Kepada kedua orang tua, terkasih, tercinta, keluargaku, dan orang-orang yang aku sayang Yang mana selalu menjadi sumber kekuatan dalam tiap langkah perjalanan hidup penulis, doa, dukungan, dan cinta tanpa syarat dari mereka semua telah menjadi pilar yang kokoh dalam proses menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas doa hebat yang selalu kalian panjatkan untuk penulis. Terimakasih atas segala perjuangan ayah dan mama yang selalu support masa depan yang indah untuk penulis hingga putrinya menyelesaikan apa yang menjadi kewajiban menuntut ilmu hingga dibangku perkuliahan semua berkat cinta kasih dan doa dukungan Ayah dan mama, Semoga senantiasa Allah berikan keberkahan dan rezeki yang melimpah kepada mereka.
2. Kepada Ibu Nuril Nuzulia, M.PdI selaku dosen pembimbing penulis mengucapkan beribu terimakasih saran-saran berharga, arahan dan motivasi, Semoga beliau senantiasa Allah berikan kemudahan dan rezeki yang melimpah.
3. Kepada Kepala MIN 2 Kota Malang beserta seluruh jajaran, Bapak Nanang Sukmawan, S.Pd, M.Pd.I, Wali Murid dan Guru MIN 2 yang telah memberikan kesempatan dan dukungan Semoga segala kebaikan dibalas dengan berkah dan kemudahan dari Allah Swt.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWTatas melimpahnya taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik Madrasah Ibtidaiyah (Studi Kasus Di MIN 2 Kota Malang).” Sholawat serta salam selalu turunkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafaatnya kelak di hari akhir nanti.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dengan penuh keikhlasan dalam memberikan support dukungan yang sangat luar biasa, inspirasi, motivasi, informasi, bimbingan maupun tenaga kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan semaksimal mungkin. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainudin, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Bintoro Widodo, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Rizki Amelia M.Pd, selaku dosen wali yang telah banyak memberikan semangat, dukungan, dan bimbingan untuk peneliti selama kuliah di UIN Malang.
5. Kedua Orangtua, keluarga saya, dan orang tersayang saya yang selalu menjadi sumber kekuatan, mendoakan, memberikan semangat, memotivasi dan mendukung selama proses menyelesaikan skripsi.
6. Nuril Nuzulia, M.PdI selaku dosen pembimbing yang telah mendedikasikan waktu, ilmu, dan mengarahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.
7. Seluruh Keluarga besar MIN 2 Kota Malang yang telah memberikan segala bantuan selama proses penelitian berlangsung di sekolah.
8. Seluruh dosen dan staff dari Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
9. Kepada sahabat-sahabat penulis, teman di organisasi, teman di pesantren luhur Serta teman-teman seperjuangan PGMI Angkatan 2021 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan serta belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Malang, 4 Juni 2025
Penulis

Sella Aisyah Zam Zam Ababil
210103110065

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat sebagai berikut:

A. Huruf

أ	Alif	ز	Zai	ق	Qaf
ب	Ba	س	Sin	ك	Kaf
ت	Ta	ش	Syin	ل	Lam
ث	Ṡa	ص	Ṣad	م	Mim
ج	Jim	ض	Ḍad	ن	Nun
ح	Ḥa	ط	Ṭa	و	Wau
خ	Kha	ظ	Ẓa	ه	Ha
د	Dal	ع	`ain	ء	Hamzah
ذ	Ẓal	غ	Gain	ي	Ya
ر	Ra	ف	Fa		

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = ā

Vokal (i) panjang = ī

Vokal (u) panjang = ū

C. Vokal Diftong

◌◌ = aw
ي◌ = ay
◌◌ =

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Orisinalitas Penelitian	6
F. Ruang Lingkup	10
G. Batasan Istilah	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
B. Kerangka Berfikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Kehadiran Peneliti	28
C. Lokasi dan Subyek Penelitian	28
D. Data dan Sumber Data	29
E. Instrumen Penelitian	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Keabsahan Data	31
H. Analisis Data	31

I. Prosedur Penelitian.....	33
BAB IV PAPARAN DATA HASIL PENELITIAN.....	34
A. Gambaran Umum MIN 2 Kota Malang	34
B. Kepuasan Tua Terhadap Layanan Akademik MIN 2 Kota Malang.....	37
C. Layanan Akademik di MIN 2 Kota Malang.....	48
BAB V PEMBAHASAN	61
A. Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik MIN 2 Kota Malang	61
B. Strategi Sekolah Untuk Meningkatkan Kepuasan Wali Murid	70
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	73
J. Simpulan.....	73
K. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran 2. Bukti Konsultasi Skripsi.....	80
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Orang Tua.....	81
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Guru, Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah.....	82
Lampiran 5. Lembar Pertanyaan Wawancara Orang Tua	83
Lampiran 6. Lembar Pertanyaan Wawancara Guru, Kepala Sekolah dan Wakil Kepala	84
Lampiran 7. Transkrip hasil wawancara dengan orang tua.....	85
Lampiran 8. Transkrip hasil wawancara dengan guru.....	86
Lampiran 9. Transkrip hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah	87
Lampiran 10. Dokumentasi	88
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup Penulis	89

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	10
Tabel 4.1. Jumlah Siswa MIN 2 Kota Malang	40
Tabel 4.2. Paparan Data Penelitian	64
Tabel 5.1. Kondensasi Data Penelitian.....	64

Daftar Gambar

Gambar 4.1. Wawancara Dengan Orang Tua.....	44
Gambar 4.2. Masjid di MIN 2 Kota Malang	45
Gambar 4.3. Fasilitas Parkir.....	45
Gambar 4.4. Ruang Kelas.....	46
Gambar 4.5. Ekskul Pramuka.....	47
Gambar 4.6. PANKREAS (Panggung Kreasi Anak Sholeh dan Sholehah)	48
Gambar 4.7. Media Pembelajaran di kelas.....	52
Gambar 4.9. Program Pembiasaan Kedisiplinan.....	56
Gambar 4.10. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu	58
Gambar 4.11. Pos Pengamanan MIN 2 Kota Malang	59

ABSTRAK

Ababil, Sella Aisya Zam Zam, 2025. *Analisis Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik Madrasah Ibtida'iyah (Studi Kasus di Madrasah Ibtida'iyah 2 Kota Malang)*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing Skripsi: Nuril Nuzulia, M.Pd.I

Kata Kunci: Layanan Akademik, Kepuasan, Wali Murid

Pendidikan memiliki peran penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia sebuah negara. Dalam konteks ini sekolah memainkan peran penting untuk mencapai tujuan pembelajaran seperti yang tercantum dalam Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2023 yaitu untuk membina siswa agar memiliki kemampuan, kecerdasan dan keterampilan yang diperlukan untuk hidupnya kelak di masyarakat. Oleh karena itu, sekolah dituntut untuk bisa memberikan layanan pendidikan terbaik kepada masyarakat. Salah satu tolok ukur keberhasilan sekolah adalah kepuasan wali murid terhadap layanan akademik yang diberikan oleh sekolah.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis kepuasan wali murid terhadap layanan akademik MIN 2 Kota Malang dan (2) menganalisis faktor layanan akademik yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan di MIN 2 Kota Malang.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan studi kasus sebagai jenis penelitiannya. Informan dalam penelitian ini adalah wali murid, guru dan wakil kepala sekolah. Pada tahap pengumpulan data, penulis melaksanakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Data yang didapat dibahas dengan menyajikan data, melaksanakan reduksi data dan menarik kesimpulan penelitian. Keabsahan dipastikan dengan cara observasi dan triangulasi.

Penelitian ini dilakukan di MIN 2 Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wali murid merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh MIN 2 Kota Malang dimana layanan akademik tersebut terdiri dari lima indikator yaitu Bukti Fisik Keandalan; Daya Tanggap; Jaminan dan Empati. Layanan akademik yang perlu dipertahankan adalah Sistem Manajemen Madrasah yang sudah diterapkan dan layanan akademik yang perlu ditingkatkan adalah proses komunikasi baik eksternal dan internal.

ABSTRACT

Ababil, Sella Aisya Zam Zam, 2025. *Satisfaction Analysis of Students' Parents to Academic Services in Madrasah Ibtida'iyah (A Case Study of Madrasah Ibtida'iyah 2 Kota Malang)*. Thesis. Madrasah Ibtidaiyah Teacher Education Department, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang, Supervisor: Nuril Nuzulia, M.Pd.I

Education plays a crucial role in improving the quality of a nation's human resources. In this context, schools have a vital role in achieving learning objectives as outlined in National Education System Law No. 20 of 2023, which aims to nurture students so they possess the abilities, intelligence, and skills necessary for their future lives in society. Therefore, schools are expected to provide the best educational services to the community. One measure of a school's success is parental satisfaction with the academic services provided by the school.

This study aims (1) to analyze parental satisfaction with the academic services at MIN 2 Kota Malang and (2) analyze which academic service factors need to be maintained and improved at MIN 2 Kota Malang.

This research is a qualitative case study. The informants in this study consisted of parents, teachers, and the vice principal. Data collection was carried out through observation, interviews, and document analysis. The obtained data were analyzed by presenting the data, conducting data reduction, and drawing conclusions. Validity was ensured through observation and triangulation.

The research was conducted at MIN 2 Kota Malang. The results showed that parents were satisfied with the academic services provided by MIN 2 Kota Malang, which consisted of five indicators namely Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy .

The academic services that need to be maintained include the madrasah management system already in place, while the services that need improvement are internal and external communication processes.

مستخلص البحث

أببيل، سيلا عائشة زم زم، ٢٠٢٥. *تحليل رضا أولياء الأمور عن الخدمات الأكاديمية بالمدرسة الابتدائية الإسلامية (دراسة حالة في المدرسة الابتدائية الإسلامية ٢ بمدينة مالانج)*. رسالة بحثية. قسم تعليم المدرسة الابتدائية الإسلامية، كلية العلوم التربوية والتعليم، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. مشرف الرسالة: *نوريل نزوليا، ماجستير في التربية الإسلامية

التعليم يلعب دورًا حيويًا في عملية تحسين جودة الموارد البشرية لأي دولة. في هذا السياق، تلعب المدرسة دورًا محوريًا في تحقيق أهداف التعلم كما هو منصوص عليه في القانون رقم 20 لسنة 2023 لنظام التعليم الوطني، والذي يهدف إلى تنمية الطلاب ليتمتعوا بالقدرات والذكاء والمهارات اللازمة لحياتهم المستقبلية في المجتمع. لذلك، يتعين على المدرسة أن تقدم أفضل الخدمات التعليمية للمجتمع. أحد مؤشرات نجاح المدرسة هو رضا أولياء الأمور عن الخدمات الأكاديمية التي تقدمها المدرسة

تهدف هذه الدراسة إلى: تحليل رضا أولياء الأمور عن الخدمات الأكاديمية في المدرسة الإسلامية الحكومية رقم بمدينة مالانج، و تحليل العوامل الأكاديمية التي تحتاج إلى الحفاظ عليها وتحسينها في المدرسة. الإسلامية الحكومية رقم 2 بمدينة مالانج

هذه الدراسة هي بحث نوعي باستخدام منهج دراسة الحالة. تمثل المشاركون في البحث من أولياء الأمور والمعلمين ونائب مدير المدرسة. في مرحلة جمع البيانات، أجرى الباحث الملاحظة والمقابلات ودراسة الوثائق. تم تحليل البيانات عن طريق عرض البيانات، وتقيدها، واستخلاص النتائج. تم التأكد من مصداقية البيانات من خلال الملاحظة والتثليث

أجريت هذه الدراسة في المدرسة الإسلامية الحكومية رقم 2 بمدينة مالانج. وأظهرت النتائج أن أولياء الأمور راضون عن الخدمات الأكاديمية المقدمة من المدرسة، والتي تشمل خمسة مؤشرات وهي: الأدلة المادية على الموثوقية، والاستجابة، والضمآن، والتعاطف. أما الخدمات الأكاديمية التي تحتاج إلى الحفاظ عليها فهي نظام إدارة المدرسة المطبق حاليًا، بينما الخدمات التي تحتاج إلى تحسين هي عمليات التواصل سواء الداخلية أو الخارجية

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan adalah aspek penting dalam proses pembangunan sebuah negara. Sebuah negara bisa berkembang dengan baik jika memiliki sumber daya manusia yang baik dan berkualitas. Pada titik inilah pendidikan berperan penting. Penciptaan sumber daya manusia yang berkualitas hanya bisa dilakukan melalui pendidikan. Pendidikan di Indonesia didefinisikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlaq mulia serta keterampilan yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat, bangsa dan negara¹. Undang-undang tersebut secara eksplisit menunjukkan peran strategis pendidikan untuk meningkatkan kualitas, harkat dan martabat sebuah negara.

Sekolah yang berperan sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan berperan penting dalam pencapaian tujuan pembelajaran seperti yang tercantum dalam Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2003. Sekolah bertanggung jawab untuk menampung dan membina siswa agar memiliki kemampuan, kecerdasan dan keterampilan yang diperlukan untuk hidupnya kelak di masyarakat. Sekolah menjadi tempat siswa untuk belajar sehingga terjadi perkembangan jasmani dan mental

¹ Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional no 20 Tahun 2003

mereka melalui proses belajar yang mereka lakukan di sekolah. Dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia jasa pendidikan, sekolah dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan yang ada sehingga bisa memberikan layanan pendidikan yang berkualitas untuk siswa.

Sekarang ini, masyarakat semakin menyadari pentingnya proses pendidikan. Melalui pendidikan, masyarakat berharap agar siswa bisa menyesuaikan diri sebaik mungkin dengan lingkungan dan bisa melakukan perubahan dalam diri siswa sehingga menguasai kompetensi yang diperlukan untuk bisa memberikan sumbangsih bagi masyarakat². Oleh karena itulah, semua lembaga pendidikan berusaha untuk memberikan layanan pendidikan terbaik kepada masyarakat. Lembaga pendidikan perlu menetapkan standar jaminan mutu untuk memastikan bahwa proses produksi barang/jasa sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya³. Standar jaminan mutu adalah seperangkat alat ukur kinerja lembaga pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran, serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga pendidikan.

Standar jaminan mutu lembaga pendidikan di atur dalam Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Pendidikan Tersebut berisi delapan standar yaitu Standar Isi, Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan dan Standar Penilaian Pendidikan⁴. Delapan standar tersebut adalah standar minimal yang harus dipenuhi oleh sekolah dalam pemberian layanan pendidikan kepada siswa

² H. Oemar. *Proses Belajar Mengajar*. Bumi Aksara. 2001

³ E. Sallis. *Total Quality Management*. IRCiSoD. 2008

⁴ Peraturan Pemerintah no 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

dan masyarakat. Sekolah perlu menetapkan strategi untuk memenuhi atau bahkan melebihi standar nasional pendidikan tersebut. Strategi dalam bidang pendidikan adalah terkait dengan posisi kompetitif yang membedakan sekolah di mata siswa atau klien tentang hal yang dapat memberikan nilai tambah melalui kombinasi kegiatan dan itu berbeda dengan yang diberikan oleh pesaing atau sekolah lain⁵. Strategi yang dirumuskan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun tidak semua lembaga pendidikan menjadikan kepuasan pelanggan terutama orang tua sebagai fokus utama. Herman dkk dalam jurnal yang berjudul Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Sekolah Dasar menunjukkan bahwa kepuasan orang tua terhadap fasilitas di SDI Parangkantisang Kabupaten Gowa adalah sebesar 16% dan 67% untuk tingkat kepuasan terhadap proses pembelajaran. .ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah masih rendah. Selain itu, dalam jurnalnya yang berjudul Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di RA Nurul Huda, Lala Nurlaela menemukan bahwa Kepuasan Terendah orang tua adalah pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua terkait perkembangan anak dan Pengelolaan Sekolah terhadap kegiatan ekstrakurikuler untuk perkembangan dan pertumbuhan anak. Rendahnya tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah tentu saja akan berpengaruh pada rendahnya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Oleh

⁵ D Wibisono. *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI*. Jurnal Operation Excellence 2017 volume I no 1.

karena itu, sekolah harus memperbaiki kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan orang tua.

Layanan yang diberikan oleh sekolah kepada siswa adalah layanan akademis yang mencakup pemenuhan fasilitas belajar untuk menunjang proses pembelajaran, administrasi sekolah dan layanan administrasi yang teratur bagi siswa dan orang tua, guru dan tenaga kependidikan yang kompeten, proses pembelajaran terutama bahan, metode dan bahan ajar yang sesuai. Manajemen ekstrakurikuler, pengelolaan lingkungan sekolah serta organisasi waktu belajar juga merupakan layanan akademik yang diberikan oleh sekolah. layanan akademik dan non akademik tersebut juga berperan penting dalam penciptaan kepuasan orang tua terhadap sekolah. hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari, R.P & Hadi menunjukkan bahwa kepuasan wali murid dipengaruhi oleh kualitas guru, kelengkapan fasilitas belajar dan komunikasi antara sekolah dan orang tua⁶ Layanan-layanan tersebut harus berorientasi kepada kepuasan pelanggan yaitu siswa dan orang tua karena itu akan menunjukkan mutu dari sebuah sekolah. Kepuasan orang tua menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan oleh sekolah sudah mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi dari orang tua. Ini diperkuat oleh hasil penelitian oleh Nurhayati, D & Fauzi, yang menemukan bahwa proses pembelajaran, penilaian yang transparan dan peran guru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid⁷

⁶ Sari, R.P & Hadi, S. *Analisis Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik di Sekolah Dasar Negeri*. 2021. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 145-158.

⁷ Nurhayati, D & Fauzi, A. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Ibtidaiyah*. 2020. *Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1), 78-92.

Tantangan untuk menciptakan layanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan pada diri orang tua juga dialami oleh Madrasah Ibtidaiyah Negeri 2 Kota Malang. Sekolah yang berada di bawah naungan Kementerian Agama ini terletak di Jalan Kemantren II/26 Kelurahan Bandungrejosari Kecamatan Sukun Kota Malang. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di MIN Malang 2 Kota Malang sangat tinggi. Itu dibuktikan dengan banyaknya jumlah siswa tahun ajaran 2024/2025 yaitu sejumlah 1175 siswa. Meski terletak ditengah-tengah perkampungan dan dikelilingi dengan sekolah dasar baik sekolah negeri ataupun sekolah swasta bernuansa Islam lainnya, animo masyarakat untuk menyekolahkan putra putrinya di MIN 2 Kota Malang tetap sangat tinggi. Dengan adanya latar belakang yang diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitiand dengan judul “Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akadmeik Madrasah Ibtidaiyah: Studi Kasus di Madrasah Ibtida’iyah 02 Kota Malang.

B. Rumusan Masalah

Rumusan maslaah yang diteliti adalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan wali murid terhadap layanan akademik di MIN 2 Kota Malang?
2. Bagaimana strategi MIN 2 Kota Malang untuk meningkatkan kepuasan wali murid terhadap layanan akademik sekolah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis kepuasan wali murid terhadap layanan akademik MIN 2 Kota Malang.
2. Untuk menganalisis strategi yang digunakan oleh MIN 2 Kota Malang untuk meningkatkan kepuasan orang tua terhadap layanan akademik

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan landasan teoritis untuk penelitian sejenis yang dilakukan di masa mendatang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan rujukan praktis bagi kepala sekolah untuk merumuskan strategi meningkatkan kepuasan wali murid.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi orang tua dan menggunakannya sebagai kriteria untuk seleksi sekolah bagi anak-anak mereka.

E. Orisinalitas Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan wali murid MIN 2 Kota Malang terhadap layanan akademik yang diberikan. Berikut

akan disajikan beberapa penelitian lain yang sejenis untuk memberikan gambaran tentang perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sekaligus untuk menunjukkan keaslian penelitian ini.

Pertama Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti, volume 10 nomor 3 tahun 2023 yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana dan Prasaana Pendidikan Sekolah Dasar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan orang tua dan siswa terhadap kualitas layanan pendidikan di SDI Parangkantisang Kabupaten Gowa yang ditulis oleh Herman dkk. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Namun metode penelitian dan fokus penelitian yang digunakan berbeda.

Kedua Jurnal Muara Pendidikan vol 6 nomor 2 tahun 2021 yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid -19” yang ditulis oleh Yunita dkk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wali murid terhadap pembelajaran daring selama masa pandemic Covid-19. Meski sama sama mengukur tingkat kepuasan orang tua, namun fokus dan metode penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan.

Ketiga skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Tadris, IAIN Bengkulu yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu”. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang ditulis oleh Yuniarsi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan yang mencakup lima

dimensi yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Responsif, Jaminan dan Empati. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan.

Keempat Jurnal yang ditulis oleh Lala Nurlela berjudul Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di RA Nurul Huda. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua kepada layanan pendidikan di RA Nurul Huda. Layanan akademik yang dimaksud adalah kualitas pendidik, sarana prasarana, dan pengelolaan, standar isi, standar proses dan penilaian; tingkat pencapaian perkembangan di RA Nurul Huda. Perbedaannya adalah pada level lembaga pendidikan yang diteliti dan metode yang digunakan.

Kelima jurnal yang ditulis Musnar Indra Daulay berjudul Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di TK. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada tingkatan lembaga pendidikan yang diteliti dan metode penelitian yang digunakan.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama, Jenis & Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1.	Herman, dkk Jurnal Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana dan Prasaana Pendidikan Sekolah Dasar”.	Kesamaan dengan penelitian ini yaitu keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengukur tingkat kepuasan.	Perbedaannya adalah pada teknis analisis data	Penelitiann ini akan dilaksanakan dengan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui angket dan wawancara. Data dianalisis dengan teknik Customer Satisfaction Index. Penelitian ini juga terfokus pada layanan akademik di MIN 2 Kota Malang.
2	Yunita, dkk Jurnal Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid -19	Persamaan antara penelitian ini dengan yang akan datang adalah keduanya sama sama menguku tingkat kepuasan terhadap layanan sekolah.	Titik bedanya adalah pada penggunaan metode kuantitatif untuk analisis data	Studi ini dilaksanakan dengan metode deskriptif kualitatif serta menggunakan teknik analisis data Customer Satisfaction Index (CSI) yang dilengkapi dengan wawancara.
3.	Delita Yuniarsi Skripsi Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa dalam Layanan Pendidikan di Madraah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu	Penelitian ini dengan penelitian yang akan datang sama sama menggunakan rancangan penelitian deskriptif	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang adalah pada teknik analisis data yang digunakan.	Penelitian ini mengukur kepuasan dengan menggunakan teknik Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis.
4.	Lala Nurlela Jurnal Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di RA Nurul Huda	Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan orang tua terhadap Layanan Pendidikan dan ini sama dengan penelitian yang akan datang.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang adalah pada metode kuantitatif yang digunakan dan kualitas layanan pendidikan yang mencakup Kepuasan terhadap pendidik	Penelitian ini mengukur kepuasan dengan metode kualitatif
5	Musnar Indra	Persamaan	Pada penelitian	Metode kualitatif

Daulay Jurnal Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Qurrota Ayun Pekanbaru	penelitian ini dengan penelitian yang akan datang adalah keduanya mengukur tingkat kepuasan orang tua terhadap lembaga pendidikan.	ini, metode kuantitatif digunakan untuk analisis data	digunakan sebagai metode analisis data dan lembaga pendidikan yang diteliti adalah Madrasah Ibtidaiyah
--	--	--	---

Tabel diatas menunjukkan adanya persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sudah dilakukan. Perbedaan utama dari penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada adalah teknik analisis data yang digunakan. Penelitian ini menggunakan Teknik Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan wali murid terhadap layanan akademik MIN 2 Kota Malang. Kemudian juga dilakukan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui faktor-faktor layanan yang perlu dipertahankan kualitasnya dan yang perlu ditingkatkan kualitasnya.

F. Ruang Lingkup

Agar pembahasan dalam lebih spesifik, maka penelitian ini terfokus pada perwakilan murid kelas 4 – 6 dan kepala sekolah. pelaksanaan penelitian dilakukan dengan memberikan instrumen berupa wawancara secara langsung kepada wali murid. Selain itu juga dilakukan wawancara dengan wali murid dan kepala sekolah. Penelitian ini dilakukan pada semester ganjil tahun ajaran 2024/2025 di MIN 2 Kota Malang. Ruang lingkup layanan pendidikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Layanan kurikuler adalah kegiatan pendidikan di dalam mata pelajaran dan pelayanan konseling untuk membantu peserta didik mengembangkan minat dan bakat mereka.
2. Layanan Administrasi adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh bagian tata usaha yang berkaitan dengan layanan persuratan, administrasi dan kegiatan tata usaha lainnya.
3. Layanan Ekstrakurikuler adalah kegiatan yang dilakukan di luar jam pelajaran formal dibawah bimbingan dan pengawasan sekolah untuk mengembangkan potensi, bakat, minat dan kemampuan siswa.
4. Layanan sarana prasarana adalah layanan yang berkaitan pendukung pembelajaran seperti alat, bahan ajar, ruang kelas, laboratorium serta fasilitas lain yang mendukung proses pembelajaran.

G. Batasan Istilah

Agar tidak menimbulkan perbedaan pengertian, maka diperlukan adanya penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah tersebut diambil dari pendapat beberapa pakar dan juga oleh peneliti sendiri agar sesuai dengan konteks penelitian ini. Istilah yang perlu dijelaskan adalah

1. Layanan akademik adalah serangkaian dukungan yang diberikan kepada siswa untuk membantu mereka mencapai keberhasilan dalam pembelajaran. Tujuannya adalah untuk memfasilitasi siswa dalam mengembangkan potensi akademik, mengatasi kesulitan belajar, dan mempersiapkan diri untuk jenjang pendidikan selanjutnya. Layanan akademik merupakan upaya sekolah dalam memberikan bimbingan,

bantuan, dan fasilitas kepada siswa agar dapat memahami materi pelajaran, meningkatkan prestasi belajar, mengembangkan keterampilan akademik, serta mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Layanan

Untuk bisa menerapkan manajemen mutu secara baik, maka sebuah organisasi harus memfokuskan perhatian mereka kepada pelanggan. Hal ini berlaku bagi semua organisasi terlebih organisasi yang terfokus pada jasa layanan. Oleh karena itulah maka organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan dan itu diwujudkan dalam pemberian layanan prima kepada pelanggan. Layanan didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan⁸. Kotler dan Keller juga menyatakan bahwa layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Layanan dapat bersifat profesional, administrasi atau berbasis teknologi⁹. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangibile*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan dan lainnya.

⁸ Fandi Tjiptono & G. Candra. *Service Quality & Satisfaction*. 2016. Penerbit Andi

⁹ Kotler, P & Keller, K.L (2016). *Marketing Management (15th ed)*. Pearson

Layanan selalu terkait aktifitas atau tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan tertentu dari seseorang¹⁰. dengan Adapun dalil Al Quran yang berkaitan dengan konsep layanan tercantum dalam surah Al – Hasyr ayat 9

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ ۚ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿٩﴾

lemba

Artinya: Dan orang-orang (Ansar) yang telah menempati Kota Madinah dan telah beriman sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka cintai orang yang berhijrah ke tempat mereka dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa yang diberikan kepada diri mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (Muhajirin) atas dirinya sendiri, meskipun mereka juga memerlukan. Dan siapa yang dijaga dirinya dari kekikiran, maka mereka itulah orang-orang yang beruntung.

Ayat ini menjelaskan usaha untuk menghormati dan melayani orang lain. Sehingga dalam ayat ini dapat diketahui bagaimana seharusnya konsep layanan dalam bidang pendidikan maupun bidang lainnya, keikhlasan pelayanan dan kerelaan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dari definisi tersebut bisa disimpulkan bahwa layanan merupakan unsur penting yang berpengaruh terhadap kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan.

¹⁰ Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Wiley

Kotler & Keller menyatakan bahwa ada empat karakteristik jasa atau layanan yaitu

a. Tak berwujud (*intangibility*)

Layanan atau jasa sangat berbeda dengan barang karena ia bersifat abstrak. Ia tidak bisa diraba, dilihat atau didengar. Konsumen tidak bisa menilai sebuah jasa apabila belum mengalami atau merasakannya sendiri.

b. Tak terpisahkan (*inseparability*)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu kemudian dijual dan dikonsumsi. Sementara jasa atau layanan dijual dulu baru kemudian dikonsumsi. Interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa/pelayanan. Layanan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut.

c. Bervariasi (*variability*)

Layanan sangat bergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

d. Tidak Tahan Lama (*perishability*)

Jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian kembali diwaktu yang akan datang, dijual kembali atau dikembalikan. Layanan pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang¹¹.

¹¹ Kotler, P & Keller, K.L. *Manajemen Pemasaran (12 ed)*. 2016. Erlangga

Beberapa ahli mengklasifikasikan layanan menjadi beberapa jenis yaitu layanan publik (layanan pendidikan, kesehatan dan transportasi)¹², layanan bisnis (misalnya konsultasi, layanan perbankan, logistic)¹³, dan Layanan berbasis teknologi¹⁴

Dari uraian diatas kita bisa menyimpulkan bahwa layanan selalu terfokus pada pelanggan. Oleh karena itulah maka layanan memiliki bentuk yang berbeda. Layanan yang diberikan bervariasi sesuai dengan siapa dan kapan layanan diberikan dan layanan itu sendiri tidak bersifat permanen atau sementara.

Islam mengajarkan bahwa pemberian layanan yang baik berupa barang atau jasa hendaknya tidak dalam bentuk barang atau jasa yang buruk atau tidak berkualitas. Hal ini terkait dengan janji untuk memberikan jasa secara baik dan berkualitas. Allah menghendaki umatnya untuk menepati janji yang dibuat dan dinyatakan dalam Al uran surah An Nahl ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۖ إِنَّ اللَّهَ يُعَلِّمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai

¹² Osborne, David & Gaebler, Ted, 1992. *Reinventing Government: How the Enterpreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. United States.

¹³ Lovelock, C & Wirtz, *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed)*. World Scientific

¹⁴ Rust, R.T., & Lemon, K.N.2001. *E-Service and The Consumer*. International Journal of Electronic Commerce, 5(3). 85-102.

saksimu (terhadap sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

Sekolah adalah lembaga publik yang menjual jasa atau layanan pendidikan. Ada empat unsur penting yang melekat dalam proses layanan publik, Empat unsur tersebut adalah:

- a. Penyediaan layanan dimana ada pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerimaan layanan, yaitu adanya konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyediaan layanan.
- c. Jenis layanan yaitu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan. Ini sangat penting karena kepuasan pelanggan selalu terkait erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka gunakan¹⁵.

2. Layanan Akademik

Layanan akademik adalah segala kegiatan yang ditawarkan oleh pihak sekolah atau lembaga pendidikan baik secara fisik dan psikis atau administrasi kepada siswa dan sivitas akademika lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan¹⁶. Selain itu, A. Susanto juga menyatakan bahwa layanan akademik adalah upaya sistematis dari sebuah lembaga pendidikan untuk menguasai isi kurikulum melalui

¹⁵ Barata, A. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. 2013. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia

¹⁶ Kotler, P & Armstrong, G. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. 2013. Erlangga

sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang ditetapkan¹⁷. Dari dua definisi diatas bisa disimpulkan bahwa layanan akademik adalah serangkaian aktifitas atau performa yang bersifat baik tidak kasat mata dan kasat mata oleh lembaga pendidikan dan ditujukan kepada siswa dengan tujuan untuk memudahkan usaha memenuhi kebutuhan akademik siswa selama menempuh pendidikan di lembaga tersebut.

Layanan akademik tersebut bertujuan untuk menciptakan kepuasan baik siswa dan orang tua melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan baik secara akademik atau nonakademik yang dapat membantu dan mendukung keperluan siswa selama sekolah. Kepuasan yang tercipta pada diri siswa dan orang tua terhadap layanan akademik sekolah akan meningkatkan kepercayaan mereka kepada sekolah. Oleh karena itulah, sangat penting bagi sekolah untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik yang didasarkan pada kebutuhan siswa dan orang tua dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pada diri mereka.

3. Jenis Layanan Akademik

Dalam bidang pendidikan, ada tiga jenis layanan yang diberikan kepada siswa dan orang tua yaitu layanan kurikuler, layanan administrasi dan layanan ekstrakurikuler. Layanan kurikuler adalah layanan yang melibatkan guru karena ia memiliki fungsi yang dominan dalam proses belajar mengajar disekolah. Guru berperan penting dalam proses

¹⁷ Susanto, A. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. 2014. Kencana

pendidikan siswa di sekolah sehingga siswa bisa mencapai target kompetensi yang ditetapkan dalam kurikulum. Layanan administrasi juga berperan penting dalam mendukung proses manajemen atau proses pembelajaran di sekolah. Layanan administrasi dilaksanakan oleh personel yang disebut dengan tenaga administrasi sekolah. Sedangkan layanan ekstrakurikuler adalah layanan pengembangan bakat dan minat yang disediakan oleh sekolah di luar jam pembelajaran. Layanan ini bertujuan untuk memfasilitasi bakat-bakat unik siswa dan mengembangkannya sesuai dengan potensi masing-masing siswa. Jenis layanan lain yang juga tidak kalah pentingnya adalah layanan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran. Sarana dan prasarana disini mencakup alat, bahan ajar, ruang kelas, laboratorium serta fasilitas lain yang mendukung proses pembelajaran¹⁸.

Untuk bisa menciptakan layanan akademik yang prima, ada lima aspek penting yang harus dipertimbangkan. Kotler dan Keller menyatakan bahwa kelima aspek tersebut adalah

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan lembaga untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini terkait erat dengan penampilan dan sarana prasarana fisik serta lingkungan yang menjadi bukti nyata dari layanan.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan organisasi atau sekolah untuk memberikan layanan secara cepat, akurat dan memuaskan.

¹⁸ Susanto, H. *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka*. 2015. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, vol 3(4). Hal 422-432..

- c. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance (jaminan)* yaitu pengetahuan dan kemampuan lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya siswa dan wali murid terhadap layanan yang diberikan.
- e. *Empathy (empati)* adalah kemampuan personel sebuah organisasi untuk membangun komunikasi secara pribadi dengan memberikan perhatian lebih¹⁹.
- f. Dari uraian *diatas*, maka disimpulkan bahwa kelimat aspek diatas menjadi bagian penting dalam pengukuran kualitas layanan akademik. Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati adalah indikator penting untuk menciptakan layanan prima oleh sekolah kepada pelanggan dalam hal ini siswa dan wali murid.

4. Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Keberhasilan sebuah organisasi termasuk didalamnya sekolah terkait erat dengan kemampuan organisasi atau sekolah dalam menciptakan kepuasan dalam diri pelanggan. Siswa dan orang tua adalah pelanggan sekolah oleh karena itu kebutuhan mereka terhadap sekolah harus diperhatikan secara serius untuk bisa menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Persaingan antar sekolah dalam merebut kepercayaan masyarakat membuat pemenuhan kepuasan pelanggan menjadi sangat

¹⁹ Kotler, P & Keller, K.L. *Manajemen Pemasaran (12 ed)*. 2016. Erlangga

penting untuk dilakukan. Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa yang muncul dalam diri seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang dipersepsikan (atau hasil) dengan ekspektasi mereka terhadap produk atau layanan tersebut. Jika layanan melebihi ekspektasi, maka akan muncul kepuasan demikian juga sebaliknya. Kepuasan merupakan sebuah tingkatan perasaan dari seseorang baik senang ataupun tidak setelah mendapatkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang ia tetapkan²⁰.

Karena itulah bisa ditarik kesimpulan bahwa bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan dalam diri pelanggan karena organisasi mampu memberikan hasil sama atau melebihi ekspektasi mereka sehingga muncullah rasa senang dan itu mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tujuh faktor yaitu nilai, daya saing, persepsi pelanggan, harga, citra, tahap layanan, momen layanan dan tingkat kepentingan pelanggan²¹. Dalam konteks sekolah, keterkaitan ketujuh aspek tersebut adalah sebagai berikut.

a. Nilai

Nilai adalah pengkajian secara menyeluruh manfaat dari sebuah layanan yang dipersepsikan oleh pelanggan dalam hal ini siswa dan orang tua. Siswa dan orang tua sebagai penikmat layanan sekolah

²⁰ Indrasari, M. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. 2019. Unitomo Press

²¹ Rangkuti, F. *Teknik Mengukur an Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. 2002. PT Gramedia Pustaka Utama

akan melakukan evaluasi apakah layanan tersebut bernilai terhadap mereka atau tidak. Semakin bernilai sebuah layanan bagi pelanggan maka akan semakin tinggi kebutuhan pelanggan terhadap layanan tersebut.

b. Daya saing

Sekolah harus bisa memunculkan aspek tertentu yang bisa menjadi keunggulan mereka atas sekolah lain.

c. Persepsi pelanggan

Ini terkait erat dengan pengalaman siswa dan orang tua terhadap layanan sekolah. Semakin baik persepsi mereka, maka akan semakin tinggi kepuasan mereka terhadap sekolah.

d. Harga

Harga yang bersaing akan memberikan kepuasan yang tinggi pada siswa dan orang tua.

e. Citra

Sekolah harus mampu menciptakan citra positif untuk bisa menumbuhkan kepercayaan siswa dan orang tua.

f. Tahap layanan

Kepuasan siswa dan orang tua pada pelayanan proses pembelajaran di sekolah akan dirasakan ketika pelayanan tersebut mencapai tahap-tahap tertentu.

g. Momen layanan

Momen pelayanan, yang menimbulkan kepuasan pada diri siswa dan orang tua dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.

h. Tingkat kepentingan pelanggan

Siswa dan orang tua yang mempunyai kepentingan tinggi terhadap pelayanan proses pembelajaran yang tinggi, maka akan tinggi pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak sekolah

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan layanan pendidikan diteliti berdasarkan lima indikator layanan yaitu *Tangibility* (Bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (empati). Kelima indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi subindikator sebagai berikut

a. Indikator Bukti Fisik

- 1) Kondisi gedung atau kelas untuk pembelajaran.
- 2) Kondisi media atau alat pembelajaran.
- 3) Kondisi sarana dan prasarana ekstrakurikuler
- 4) Kebersihan sekolah

b. Indikator Keandalan

- 1) Kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif.
- 2) Kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa.

c. Indikator Daya Tanggap

- 1) Kemampuan sekolah memberikan layanan informasi yang cepat dan akurat.
- 2) Kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat.
- 3) Kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat.

d. Indikator Jaminan

- 1) Kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa dan orang tua.
- 2) Kemampuan sekolah menciptakan rasa nyaman bagi orang tua dan siswa.

e. Indikator Empati

- 1) Kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan dari siswa dan orang tua
- 2) Kemampuan sekolah menyediakan sarana untuk siswa dan orang tua menyampaikan keluhan.
- 3) Kemampuan sekolah proaktif menawarkan bantuan kepada siswa dan orang tua tua.
- 4) Kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan siswa dan orang tua.

Terkait dengan kelima indikator di atas, pelanggan jasa pendidikan, dalam hal ini siswa dan orang tua menjadi aspek yang sangat penting bagi sekolah karena itu akan berdampak pada loyalitas pelanggan pada sekolah. Jika siswa dan orang tua merasa puas, maka mereka akan

memberikan penilaian positif dan menyampaikan penilaian positif tersebut kepada orang lain²². Kepuasan pelanggan terhadap layanan akademik akan muncul jika kebutuhan mereka terhadap lembaga penyedia layanan tersebut bisa dipenuhi atau jika layanan yang diberikan lembaga sesuai dengan spesifikasi mereka²³. Jika ekspektasi siswa dan orang tua terpenuhi dalam konteks kelima layanan akademik di atas, maka pelanggan yaitu siswa dan orang tua akan memberikan respons positif yang menunjukkan bahwa kebutuhan atau ekspektasi mereka terpenuhi²⁴.

Kesimpulan yang bisa diperoleh adalah bahwa kepuasan pelanggan pendidikan adalah sikap positif atau rasa senang karena dipenuhinya ekspektasi atau harapan siswa dan orang tua terhadap layanan akademik yang diberikan oleh sekolah. Rasa senang atau sikap positif tersebut sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur layanan akademik yang diberikan oleh sekolah seperti misalnya kemampuan sekolah menyediakan sarana prasarana pendidikan yang menunjang, respons positif dari sekolah terhadap kebutuhan siswa dan orang tua dan lain sebagainya. Jika layanan yang diberikan sekolah melebihi ekspektasi siswa dan orang tua, maka akan muncul kepuasan pada diri siswa dan orang tua terhadap layanan akademik sekolah. Kepuasan tersebut akan mencegah munculnya keluhan dan bahkan mendorong siswa dan orang tua untuk berbagi informasi positif tentang sekolah kepada orang lain.

²² Marthalina. *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa IPDN Kampus Jakarta*. 2019. Jurnal MSDM, 5(1) 1-18

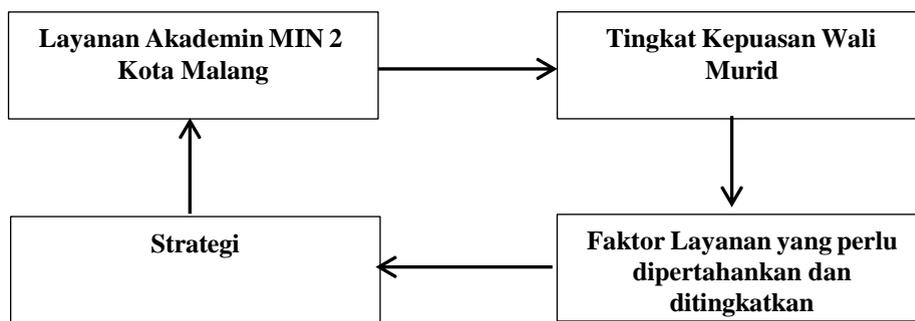
²³ Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran*. 2013. Salemba Empat

²⁴ Fandi Tjiptono & Candra G. *Service, Quality and Satisfaction*. 2016 edisi ke 4. Andi

B. Kerangka Berfikir

Peneliti menggunakan kerangka berfikir tertentu dengan tujuan agar penelitian ini menjadi lebih fokus dan mengurangi kemungkinan keluar dari topik yang dikaji. Hal itu dilakukan agar peneliti bisa menganalisis tingkat kepuasan wali murid terhadap layanan akademik MIN 2 Kota Malang dengan tepat dan akurat. Berikut ini adalah kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian ini

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan wali murid MIN 2 Kota Malang terhadap layanan akademik sekolah, maka perlu dilakukan pengamatan secara mendalam dengan cara mengunjungi langsung dan mencatat data yang diperoleh. Oleh karena itulah maka penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menganalisis data dengan menggambarkan informasi yang dikumpulkan. Penelitian ini fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka yang bermakna²⁵.

Jenis penelitian studi kasus digunakan oleh peneliti sebagai sarana untuk meneliti sebuah permasalahan. Studi kasus adalah serangkaian tahapan pemeriksaan, penyelidikan rinci dan mendalam terhadap peristiwa atau permasalahan yang diteliti. Studi kasus biasanya digunakan peneliti pada saat peneliti menginginkan sajian data berupa pemahaman atas suatu permasalahan, fenomena peristiwa dalam kehidupan²⁶.

²⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2019. Alfabet

²⁶ Murdiyanto E. *Metode Penelitian Kualitatif*. 2020. Yogyakarta Press

B. Kehadiran Peneliti

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wali murid terhadap layanan akademik MIN 2 Kota Malang. Kehadiran peneliti menjadi sangat penting untuk bisa ikut serta dan berinteraksi secara langsung dengan wali murid, kepala sekolah, wakil kurikulum dan guru. Peneliti berperan penting dalam pengumpulan data dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian karena peneliti menjadi instrument utama dalam pengumpulan data. Peneliti merencanakan, mengumpulkan dan menganalisis data serta menyusun laporan penelitian untuk melaporkan hasil kegiatan.

C. Lokasi dan Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MIN 2 Kota Malang yang berlokasi di Jalan Kemantren II/no 26 Kecamatan Sukun. MIN 2 Kota Malang dipilih karena meskipun berlokasi di tengah perkempungan padat penduduk, dan dikelilingi oleh sekolah pesaing baik negeri maupun swasta tetapi MIN 2 Kota Malang tetap menjadi pilihan wali murid untuk menyekolahkan putra putrinya. Oleh karena itulah, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di sekolah ini.

Subyek dalam penelitian ini adalah populasi dengan karakter khusus dan ditetapkan untuk dipelajari dan bisa dibuat kesimpulan dari subyek tersebut. Subyek dalam penelitian ini adalah wali murid siswa kelas 1-6, kepala sekolah, wakil kepala sekolah dan guru.

D. Data dan Sumber Data

Untuk memastikan keberhasilan penelitian, data dan sumber data yang dipakai yaitu berupa subyek atau orang yang bisa memberikan jawaban terkait dengan rumusan masalah penelitian. Subyek penelitian yang dimaksud adalah

- 1) Wali murid kelas 4-6
- 2) Kepala sekolah
- 3) Wakil Kepala
- 4) Guru

Selain sumber data diatas, juga dibuatkan data lain berupa dokumen yang berhubungan dengan layanan akademik sekolah yang meliputi

- 1) Data Sarana dan prasarana sekolah
- 2) Pedoman Akademik Sekolah.
- 3) Buku KTSP Sekolah

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian pada dasarnya adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian²⁷. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah

1. Instrumen Wawancara

²⁷ Purwanto A dan Sulistiyani. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah Masalah Sosial*. 2018. Gaya Media

Instrument wawancara adalah pedoman peneliti untuk mendapatkan data dari narasumber melalui kegiatan wawancara guna memperoleh data selengkap mungkin berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Instrumen Observasi

Instrumen ini digunakan oleh peneliti untuk memeriksa dan mencari data sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

3. Instrumen Dokumentasi

Instrumen ini digunakan untuk memperoleh data data berupa dokumen tertulis atau foto-foto yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Ada tiga cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yaitu dengan menyebarkan angket, wawancara dan observasi. Penjelasan untuk teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut

1. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti untuk mengkonfirmasi jawaban yang diperoleh dari kuesioner. Wawancara dilakukan dengan kepala sekolah untuk memperoleh informasi tentang layanan akademik yang diberikan oleh MIN 2 Kota Malang kepada murid.

2. Observasi

Observasi adalah usaha yang dilaksanakan oleh peneliti dengan cara turun langsung dengan melaksanakan pengamatan di lapangan. Dalam observasi peneliti akan mengambil catatan lapangan dan mengambil gambar.

3. Dokumentasi

Ini adalah usaha pengumpulan data penelitian berupa gambar-gambar dan data tertulis. Dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat data yang diperoleh. Dokumentasi berupa gambar dan data tertulis.

G. Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah benar adanya, peneliti melakukan beberapa langkah berikut untuk memastikan kebenaran data penelitian. Langkah-langkah tersebut adalah

- 1) Observasi yaitu usaha yang diencanakan dengan cara hadir langsung untuk melakukan pengamatan di obyek penelitian untuk memperoleh data dan memperoleh gambaran mendalam tentang layanan akademik di MIN 2 Malang.
- 2) Triangulasi adalah tahapan dimana peneliti melakukan perbandingan antara data satu dengan data lain. Data tentang tingkat kepuasan yang didapat melalui angket akan ditriangulasikan dengan data hasil pengamatan dan juga wawancara dengan kepala sekolah dan guru.

H. Analisis Data

Analisis data ialah proses sistematis untuk mengolah, menginterpretasikan, dan menguraikan data agar menghasilkan kesimpulan yang berguna. Analisis data merupakan langkah kritis untuk mengubah data mentah yang didapat dari hasil observasi, pengamatan dan wawancara

menjadi informasi yang berguna. Peneliti menggunakan model Miles dan Huberman untuk analisis data dengan tahapan sebagai berikut

1. Kondensasi

Pada tahapan ini peneliti melakukan pemilihan, pemusatan, atau penyederhanaan dari data yang di peroleh di lapangan berupa catatan sangat penting untuk diperhatikan. Dengan melaksanakan prosedur tersebut data yang diperoleh akan tersusun secara sistematis dan dapat membantu peneliti mencapai hasil yang diinginkan.

2. Penyajian Data

Penyajian data ialah proses penyusunan berbagai hasil atau data. Yang pada akhirnya data tersebut bisa di simpulkan dan dapat dilakukan sebuah tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan akaemik sekolah.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penyaringan data perlu dilakukan untuk memperoleh hasil temuan yang sistematis. Ini adalah tahapan terakhir yang dilakukan setelah reduksi data sehingga dapat ditemukan makna penelitian yang dilakukan berdasarkan temuan yang ada. Sebagai bukti dukung penarikan kesimpulan, peneliti menggunakan informasi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi proses penelitian.

I. Prosedur Penelitian

Tahapan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti adalah sebagai berikut

- a. Pra penelitian yaitu penyusunan proposal penelitian.
- b. Melaksanakan penelitian yaitu kegiatan dimana peneliti hadir di lokasi penelitian untuk mendapatkan data.
- c. Mengolah. Pada tahapan ini, dilakukan penyusunan hasil penelitian yang dimulai dari kondensasi, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi.
- d. Penyusunan laporan penelitian.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini akan disajikan data yang ditemukan di lapangan berdasarkan rangkaian penelitian yang dilakukan oleh penelitian. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup kegiatan observasi, wawancara dan pengamatan tentang tingkat kepuasan terhadap layanan akademik yang diberikan di MIN 2 Kota Malang. Data diperoleh setelah peneliti berkoordinasi dan memperoleh ijin dari sekolah dan Kantor Kementerian Agama Kota Malang. Data yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut.

A. Gambaran Umum MIN 2 Kota Malang

1. Sejarah, Visi dan Misi MIN 2 Kota Malang

Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 2 Kota Malang adalah sekolah dasar yang berciri khas agama Islam di bawah naungan Kementerian Agama. MIN 2 Kota Malang berlokasi di Jalan Kemantren II No 26 26 Kelurahan Bandung Rejosari Kecamatan Sukun Kota Malang sejak tahun 1986. Pada awalnya MIN 2 Kota Malang adalah Sekolah Latihan Pendidikan Guru Agama 6 Tahun yang berlokasi di Jalan Arjuno Klojen Kota Malang. Setelah ada SK yang mengubah Sekolah Latihan PGA 6 tahun pada bulan Januari 1978, maka berubah nama menjadi MIN Malang II. Kemudian nama ini berubah lagi menjadi MIN 2 Kota Malang.

Visi MIN 2 Kota Malang adalah “Terwujudnya lulusan MIN 2 Kota Malang yang bertaqwa, berakhlak mulia, berprestasi, berkarakter dan berwawasan global”. Adapun misi yang ingin dicapai oleh MIN 2 Kota Malang adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pembelajaran untuk menumbuh-kembangkan keimanan dan ketaqwaan peserta didik agar mampu menjalankan ajaran agama Islam dengan penuh kesadaran.
- b. Menyelenggarakan pembelajaran yang berorientasi pada praktik pembiasaan berakhlakul karimah di lingkungan madrasah dan keluarga kepada peserta didik sehingga mampu menampilkan profil pelajar Pancasila yang rahmatan lil alamin dan moderat.
- c. Mengembangkan seluruh potensi peserta didik secara optimal untuk mencapai prestasi yang maksimal baik di bidang akademik maupun non akademik di tataran regional, nasional dan internasional.
- d. Mengembangkan pembelajaran berbasis digital untuk memberikan keterampilan berteknologi dan berliterasi kepada peserta didik agar mampu belajar mandiri secara efektif dan efisien.
- e. Mempersiapkan peserta didik dengan kemampuan dasar berkomunikasi dan karakter guna memasuki kehidupan global yang bersifat kompetitif dan dengan semangat hidup berdampingan yang saling membutuhkan secara damai.
- f. Membangun lingkungan sekolah yang bertoleransi dalam kebhinekaan global, mencintai budaya lokal dan menjunjung nilai gotong royong.
- g. Mengembangkan kemandirian, nalar kritis dan kreatifitas yang memfasilitasi keragaman minat dan bakat peserta didik.
- h. Mengembangkan program Madrasah yang membentuk ide dan gagasan cepat tanggap terhadap perubahan yang terjadi untuk merancang inovasi.

- i. Mengembangkan dan memfasilitasi peningkatan prestasi peserta didik sesuai minat dan bakatnya melalui proses pendampingan dan kerja sama dengan orang tua.

2. Data Keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Guru dan tenaga kependidikan merupakan faktor penting dalam pemberian layanan akademik yang berkualitas di MIN 2 Kota Malang. Guru di MIN 2 Kota Malang adalah berjumlah 65 orang dan tenaga pendidik berjumlah 1 orang

Status kepegawaian pendidik di MIN 2 Kota Malang adalah 47 PNS dan 15 orang pendidik dengan status non PNS.

Berdasarkan jenis kelamin, data pendidik di MIN 2 Kota Malang adalah terdiri dari 30 guru laki laki dan 35 guru perempuan.

3. Data Keadaan Siswa MIN 2 Kota Malang

Berikut akan disajikan data jumlah siswa di MIN 2 Kota Malang selama 5 tahun pelajaran terakhir

Tabel 4.3. Jumlah Siswa MIN Malang 2 5 Tahun Terakhir

No	Tahun Pelajaran	Siswa Laki Laki	Siswa Perempuan	Jumlah
1.	2020/2021	512	456	1058
2.	2021/2022	557	592	1149
3.	2022/2023	551	581	1132
4.	2023/2024	575	574	1149
5.	2024/2025	581	606	1187

Sumber: Dapodik

Dari tabel diatas bisa diketahui bahwa jumlah siswa di MIN 2 Kota Malang mengalami peningkatan dari. Hal itu menunjukkan tingginya animo masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di MIN 2 Kota Malang.

B. Kepuasan Wali Murid Siswa Terhadap Layanan Akademik di MIN 2

Kota Malang

Kepuasan Wali Murid terhadap layanan akademik di MIN 2 Kota Malang didasarkan pada lima indikator layanan yaitu *Tangibility* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Kelima indikator tersebut kemudian dipilah menjadi sub indikator. Indikator Bukti Fisik dipilah menjadi empat sub indikator yaitu kondisi gedung atau kelas untuk pembelajaran; kondisi media atau alat pembelajaran; kondisi sarana dan prasarana ekstrakurikuler; dan kebersihan sekolah.

Indikator keandalan terdiri dari sub indikator kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif dan kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa. Daya tanggap dipilah menjadi tiga subindikator yaitu kemampuan sekolah memberikan layanan informasi yang cepat dan akurat, kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat dan kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat. Ada dua sub indikator untuk indikator Jaminan yaitu kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa dan Wali Murid dan kemampuan sekolah menciptakan rasa nyaman bagi Wali Murid dan siswa.

Indikator Empati dipilah menjadi empat sub indikator yaitu kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan dari siswa dan Wali Murid, kemampuan sekolah menyediakan sarana untuk siswa dan Wali Murid menyampaikan keluhan, kemampuan sekolah bersikap proaktif menawarkan

bantuan kepada siswa dan Wali Murid dan kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan siswa dan Wali Murid.

Data terkait kepuasan Wali Murid diperoleh melalui wawancara dengan wali murid. Wawancara dilakukan dengan dua wali murid. Berikut akan disajikan hasil wawancara tentang kepuasan Wali Murid terhadap layanan akademik sekolah.

Tabel 4.4. Paparan Data Penelitian

No	Sub indikator	Pertanyaan	Jawaban	Alasan		
				Wali Murid	Guru	Wakil Kepala sekolah
1	• Kondisi Gedung/Kelas	• Apakah anda puas dengan kondisi gedung atau kelas? Mengapa?	Puas	Ruangan luas, nyaman dan representatif	Kebutuhan untuk proses pembelajaran bisa dipenuhi dengan baik	Sudah sesuai standar, tapi masih perlu ditingkatkan lagi
	• Kondisi Media Pembelajaran	• Apakah anda merasa puas dengan media pembelajaran di sekolah? Mengapa?	Sangat Puas	Menggunakan media elektronik. Sekolah lain belum menggunakan	Sudah memadai	Sudah memadai tapi perlu ditingkatkan
	• Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler	• Apakah anda puas dengan sarana dan prasarana ekstrakurikuler? Mengapa?	Puas	Sekolah memenuhi semua kebutuhan sarana ekskul	Sarana sudah sesuai jenis ekskul	Masih ada yang sewa misalnya Futsal dan Renang
	• Kebersihan sekolah	• Apakah anda merasa puas dengan kebersihan sekolah? Mengapa?	Puas	Secara umum sudah bersih	Anak perlu dimotivasi agar tidak buang sampah sembarangan	Pihak terkait mampu berfungsi dengan baik
2.	• Kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif	• Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif? Mengapa?	Sangat Puas	Anak lebih disiplin sehingga membuat anak lebih mandiri	Program kedisiplinan unggulan sekolah	Program kedisiplinan efektif
	• Kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa	• Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa? mengapa?	Puas	Sekolah mampu memetakan bakat dan minat siswa dan mengembangkannya	Sekolah mampu mewadahi bakat dan minat siswa	PANKREAS (Panggung Kreatif anak sholeh dan sholehah)
3	• Kemampuan sekolah memberikan layanan	• Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah memberikan layanan	Puas	Paguyuban orang tua sangat berperan dalam penyebaran informasi	Pemanfaatan teknologi	Penggunaan SIM (Sistem Informasi Madrasah)

	informasi secara cepat dan akurat	informasi yang cepat dan akurat?				
	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat 	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat? Mengapa? 	Puas	Semua bisa diatasi dan tidak sampai keluar dan memanjang	Koordinasi rutin	Kordinasi
	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat 	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan administrasi secara cepat? Mengapa? 	Puas	Penggunaan QRIS untuk pembayaran	SOP yang baik	SIM
4	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa 	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menciptaka rasa aman pada siswa? 	Puas	Seluruh kegiatan anak dikontrol. Anak tidak boleh keluar.	Jaminan sekolah untuk keamanan siswa	Keamanan cukup baik
5	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan dari orang tua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memperhatikan masukan dan keluhan orang tua? 	Puas	Sekolah menyediakan web untk kritik dan saran	Saluran bernama DUMAS (Pengaduan Masyarakat)	Saluran bernama DUMAS (Pengaduan Masyarakat)
	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan sekolah bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa 	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah yang bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa? 	Puas	Sekolah memiliki program Bakti Sosial	Beasiswa untuk murid	Jalur afirmasi Subsidi silang
	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua 	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menjalin komuniikasi yang baik dengan orang tua? 	Puas	Orang tua dilibatkan dalam program sekolah	Wali kelas sebagai ujung tombak komunikasi	Struktur organisasi yang jelas untuk komunikasi



Gambar 4.1. Wawancara Dengan Orang Tua

Hasil wawancara pertama adalah tentang indikator Bukti Fisik (*Tangibility*) yang terfokus pada kondisi gedung, media pembelajaran, sarana ekstrakurikuler dan kebersihan sekolah. Untuk kondisi gedung sekolah, orang tua siswa menyatakan puas dengan kondisi gedung dan ruang kelas yang ada. Hal ini dibuktikan dengan apa yang disampaikan oleh wali murid sebagai berikut:

“ Kami puas dengan kondisi gedung, karena ruangnya lebih luas dan tempatnya nyaman serta representative. Dalam artian semua fasilitas yang dibutuhkan anak bisa dipenuhi oleh sekolah”

Untuk sub indikator kedua yaitu kondisi media pembelajaran yang digunakan, wali murid menyatakan puas dengan Ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan wali murid sebagai berikut:

“Kami sangat puas. Di sekolah lain belum ada yang seperti ini, menggunakan media elektronik. Karena semua sekarang menggunakan

media elektronik, sehingga sangat membantu anak untuk melanjutkan ke jenjang berikutnya”



Gambar 4.2. Masjid di MIN 2 MALANG
Diatas adalah gambar Masjid An Nahdloh di MIN 2 Kota Malang yang bisa menampung 1000 jamaah. Fasilitas ini juga merupakan bentuk layanan dari MIN 2 Kota Malang kepada siswa.



Gambar 4.3. Fasilitas Parkir

Fasilitas parkir yang ada di MIN 2 Kota Malang digunakan bukan hanya oleh guru dan tenaga kependidikan sekolah tetapi juga oleh wali murid yang datang ke sekolah.



Gambar 4.4. Ruang Kelas

Gambar diatas menunjukkan kondisi dan sarana serta media pembelajaran yang ada di kelas. Semua kelas yang ada di MIN 2 Kota Malang sudah sesuai dengan standar dengan memastikan aspek kenyamanan dan keamanan siswa.

Sub indikator ketiga yaitu yang terkait dengan sarana ekstrakurikuler, wali murid menunjukkan rasa puas dengan kondisi media pembelajaran yang ada di sekolah dengan memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Waktu anak saya mengikuti kegiatan ekstrakurikuler, saya merasa puas, karena Sekolah mewadahi bakat minat untuk siswa. Sehingga siswa dapat mengembangkan bakat yang telah dimilikinya”.



Gambar 4.5. Ekstrakurikuler Pramuka

Kepuasan orang tua juga tampak pada kondisi kebersihan sekolah. terkait dengan hal itu, wali murid menyampaikan sebagai berikut:

“Secara umum dari kami puas. Memang ada sebagian tempat yang ada minusnya dikit seperti kebersihan lantai kamar mandi, tetapi untuk secara keseluruhan sudah bagus.”

Wali murid yang lain menambahkan:

“Kondisi kebersihan sekolah sudah lebih bagus dari pada yang dulu, Mudah mudahan ke depan bisa lebih lagi”.

Dari hasil wawancara dengan wali murid, diketahui bahwa untuk indikator Bukti Fisik (*Tangibility*) dengan ketiga sub indikatornya, wali murid merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan berupa pemenuhan sarana belajar yang memadai, kebersihan kelas dan sarana ekstra kurikuler.

Untuk indikator kedua yaitu Keandalan dengan Dua sub indikator yaitu kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan kemampuan sekolah

menyalurkan bakat dan minat siswa, wali murid menyatakan sangat puas dan puas. Hal ini disampaikan oleh orang tua sebagai berikut:

“Sangat puas. Program kedisiplinan sekolah berguna untuk menertibkan anak biar disiplin. Kemandiriannya lebih kuat sehingga bisa dibawa ke rumah”.

Terkait dengan kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa, wali murid menyatakan sebagai berikut:

“Kami merasa puas. Sekolah bisa mengembangkan bakat dan minat sesuai kemampuan siswa. Jadi sekolah bisa melihat anak itu punya kemampuan apa dan itu bisa dikembangkan oleh sekolah. Itu membantu anak untuk berkreasi”.

Pernyataan wali murid diatas menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan kemampuan sekolah dalam hal menanamkan kedisiplinan dan menyalurkan bakat dan minat siswa. Berbagai program penanaman kedisiplinan yang dilaksanakan oleh sekolah diyakini mampu menumbuhkan kedisiplinan siswa oleh orang tua. Begitu pula halnya dengan kegiatan ekstrakurikuler dan berbagai program untuk menyalurkan bakat dan minat siswa diyakini bisa menjadi wadah yang bagus untuk mewadahi bakat dan minat siswa. Hal itu menumbuhkan kepuasan pada diri wali murid



Gambar 4.6. PANKREAS (Panggung Kreasi Anak Sholeh dan Sholihah)

Gambar diatas memperkuat hasil wawancara dengan orang tua tentang kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa.

MIN 2 Kota Malang memiliki program PANKREAS (Panggung Kreasi Anak Sholeh dan Sholihah) yang rutin diadakan sebagai ajang unjuk kreatifitas dan bakat siswa. panggung ini. PANKREAS diadakan tiap hari kamis dimana penampil untuk kegiatan tersebut dilaksanakan secara bergiliran. Hal ini bertujuan untuk melatih mental dan keberanian siswa untuk tampil di depan banyak orang. PANKREAS bukan hanya mewadahi siswa-siswa yang berbakat di bidang seni tetapi juga bidang lain seperti misalnya pidato dalam bahasa Inggris dan lain lain.

Untuk indikator Daya Tanggap dengan dua sub indikator yaitu kemampuan sekolah memberikan informasi yang cepat dan akurat orang tua menyatakan sebagai berikut:

“alhamdulillah puas. Paguyubannya juga aktif. memang ada satu dua guru yang masih slow respons, akan tetapi jika ada paguyuban

yang sudah memperoleh informasi, maka bisa tukar informasi dengan paguyuban lainnya”

Untuk sub indikator kedua yaitu kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat, orang tua menyatakan:

“Puas, karena semua kendala bisa teratasi dan tidak sampai keluar dari masalah dan masalah tidak sampai panjang.”

Untuk sub indikator terakhir dari indikator Daya Tanggap yaitu kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat, orang tua menyatakan sebagai berikut:

“Puas dengan layanan administrasinya, karena sekarang kita bisa menggunakan QRIS atau cash secara langsung untuk layanan administrasi agar pembayarannya lebih cepat, dan memudahkan wali murid”.

Dari hasil wawancara diatas, bisa disimpulkan bahwa wali murid merasa puas untuk indikator Daya Tanggap dengan tiga sub indikator yaitu Kemampuan Sekolah Memberikan Informasi yang Cepat dan Akurat, Kemampuan Sekolah Menyelesaikan Persoalan yang terjadi Secara Cepat dan Kemampuan Sekolah Memberikan Layanan Administrasi Secara Cepat.

Untuk indikator Jaminan dengan satu sub indikator yaitu kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa, wali murid menyatakan puas dan itu terbukti dari pernyataan sebagai berikut:

“Puas, tempatnya luas dan tidak ada tempat yang bisa menimbulkan bahaya untuk siswa, ada juga satpam yang selalu

mengawasi. sehingga seluruh kegiatan anak terkontrol dengan baik, anak selalu dalam kondisi aman.”

Untuk indikator terakhir dengan tiga sub indikator yaitu kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan dari orang tua, kemampuan sekolah proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa, dan kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua, wali murid menyatakan sebagai berikut:

“Puas. Karena dari sekolah menyediakan informasi langsung dari website untuk kritik dan saran. dan ada tanggapan dari sekolah yang akan di evaluasi bersama.”

“Puas. Karena dari sekolah beberapa kali mengadakan baksos dimana kita memberikan santunan kepada orang yang tidak mampu”.

“Puas. Karena Komunikasi kita dengan sekolah itu baik. Wali murid dilibatkan dalam perencanaan dalam kegiatan sekolah. sehingga kegiatan berjalan lancar.”

Pernyataan orang tua untuk tiga sub indikator diatas menunjukkan bahwa wali murid puas dengan layanan akademik sekolah yang tercakup dalam tiga sub indikator untuk indikator Empati. Kemampuan sekolah untuk menerima saran dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi menjadi aspek yang memuaskan wali murid. Selain itu, inisiatif sekolah melaksanakan bakti sosial secara periodik dengan sasaran yang tepat juga sangat memuaskan orang tua. Wali murid merasa selalu dilibatkan dalam program sekolah mulai perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi dan itu

membuat wali murid merasa bahwa layanan tersebut sangat memuaskan bagi mereka.

C. Layanan Akademik MIN 2 Kota Malang

Data tentang kualitas layanan akademik diperoleh dari wawancara dengan wali murid, kepala sekolah, guru dan wakil kurikulum. Wawancara menggunakan pedoman wawancara yang sama dengan yang diberikan kepada orang tua. Kualitas layanan akademik MIN Malang 2 didasarkan pada empat indikator Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan dan Empati. Selain itu juga diberikan pertanyaan tentang faktor yang mendukung dan menghambat terciptanya kepuasan orang tua terhadap layanan akademik MIN Malang 02. Berikut akan disajikan hasil wawancara dengan guru kelas IV dan Wakil Kepala Sekolah bidang Kurikulum.

Untuk indikator pertama yaitu Bukti Fisik dengan tiga sub indikator yaitu Kondisi Gedung, Media Pembelajaran dan Kebersihan Sekolah secara umum sudah baik. Untuk sub indikator kondisi gedung dan kelas untuk pembelajaran, kondisinya sudah baik dan memuaskan. Hal itu dinyatakan oleh guru kelas IV dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum sebagai berikut:

“Sangat Memuaskan untuk fasilitas yang ada di sekolah mulai dari kondisi gedung, media pembelajaran, Karena apa yang dibutuhkan untuk proses pembelajaran atau belajar mengajar semuanya terpenuhi dengan baik”.

“Gedung disini sudah bagus dan memenuhi kebutuhan sekolah, dikatakan puas, sebagai manusia tidak ada puas, dalam artian ingin terus membangun sesuai apa yang kita harapkan. karena kita harus

membangun sesuai target yang ditetapkan. karena kebutuhan masyarakat terus meningkat.”

Hal yang sama juga tampak untuk sub indikator kedua yaitu kondisi media pembelajaran. Kedua narasumber menyatakan sebagai berikut:

“Sudah memadai untuk media pembelajaran, dari Pihak sarpras sudah menyediakan apa yang dibutuhkan guru dan siswa.”

Pernyataan diatas disampaikan oleh guru kelas IV. Beliau meyakini bahwa media pembelajaran sekolah sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan para guru. Hal senada juga disampaikan oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum sebagai berikut:

“Insyaa Allah sudah memadai, tetapi kita masih berupaya terus untuk pengadaan media pembelajaran sesuai dengan kebutuhan yang sesuai dengan kegiatan belajar mengajar, dan disesuaikan dengan kurikulum yang sudah berjalan. sekarang sudah memadai, tapi terus ada pengadaan sesuai dengan kurikulum yang berlaku.



Gambar 4.7 Media Pembelajaran di kelas

Gambar diatas memperkuat hasil wawancara dengan wali murid dan guru serta wakil kepala sekolah bidang kurikulum tentang kemampuan sekolah menyediakan media pembelajaran yang cukup.

Untuk sub indikator ketiga yaitu Sarana ekstrakurikuler, MIN 2 Malang memiliki 26 kegiatan ekstrakurikuler dan wali murid menyatakan, untuk sarana ekstrakurikuler sudah baik dan memadai seperti hasil wawancara berikut.

“Sarana ntuk ekstrakurikuler sudah memadai sesuai dengan jenis ekstranya masing masing.”

Hal senada disampaikan oleh waka Kurikulum bahwa sarana dan prasarana ekstrakurikuler sudah baik dan memadai meskipun masih ada 2 ekstrakurikuler yang harus menyewa tempat di luar yaitu ekstrakurikuler Futsal dan Renang.

“Masih belum. ada yng harus di luar. Seperti ekstrakurikuler renang, masih harus menyewa lokasi, dan ekstrakurikuler futsal juga masih di luar. terus, kenapa harus di luar, kan kita harus memberi pelayanan prima kepada masyarakat. kita punya 26 ekstra kurikuler sehingga ada yang belum maksimal yaitu kolam rennag dan futsal.”

Untuk sub indikator terakhir yaitu Kebersihan sekolah, sekolah mampu memberikan layanan kebersihan yang baik. Hal itu dibuktikan dengan hasil wawancara dengan narasumber, Guru kelas IV menyampaikan sebagai berikut:

“Kebersihan secara umum sudah baik, tetapi untuk anak anak tetap harus terus selalu dimotivasi. Namanya juga anak anak kadang

diluar jangkauan, kadang membuang sampah sembarangan, dan tugas kita terus selalu mengingatkan”.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sekolah mampu memberikan dan menjaga layanan kebersihan termasuk bagaimana memotivasi siswa untuk tidak membuang sampah sembarangan. Hasil wawancara dengan waka kurikulum juga mengkonfirmasi hal yang sama.

“Baik, ya memang inshaa allah untuk kebersihan dan kenyamanan dilingkungan sekolah akan kebersihannya karena dari bagian lingkungan atau OB juga sudah sesuai dengan zonanya atau bagiannya. sesuai dengan pembagian tugasnya masing-masing dengan job desk masing masing”



Gambar 4.8. Tempat Cuci Tangan

Untuk indikator kedua yaitu keandalan dengan dua sub indikator yaitu Kemampuan sekolah menanamkan ketertiban pada siswa dan kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa diketahui bahwa sekolah mampu memberikan layanan yang sangat baik. Ketertiban siswa justru menjadi “panduan” sekolah atau alat promosi sekolah untuk menarik minat masyarakat

agar mau menyekolahkan anaknya di MIN 2 Malang. Itu tampak dari hasil wawancara dengan guru kelas V sebagai berikut:

“Jadi kedisiplinan itu adalah untuk menanamkan karakter baik mulai dari guru untuk mencontohkan perilaku yang baik kepada anak anak, termasuk jam setengah tujuh itu sudah masuk kemudian melakukan pembiasaan di masjid, mulai pembiasaan Muhafazhoh, semua berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diagendakan oleh sekolah.”

Untuk sub indikator kedua, guru kelas VI juga menyatakan bahwa sekolah mampu memberikan layanan yang baik dengan memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Dengan aneka macam ekstrakurikuler yang disediakan oleh sekolah, maka siswa bisa menyalurkan hobinya sesuai dengan bakat dan minatnya, termasuk anak yang ingin bisa baca kitab kuning, sekolah menyediakan ekstrakurikuler baca kitab kuning, anak yang hobi silat, juga ada karena dari sekolah juga mewadahi ekstrakurikuler silat. semuanya diwadahi oleh sekolah. Alhamdulillah semuanya tersalurkan dengan baik”.

Dari hasil wawancara dengan guru kelas VI, tampak bahwa indikator Keandalan menjadi keunggulan sekolah dalam memberikan layanan akademik yang mampu meningkatkan kepuasan wali murid. Hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah bidang kurikulum untuk kedua sub indikator diatas menunjukkan hal yang sama. Hasil wawanara tersebut adalah sebagai berikut:

“Sekolah sangat mampu sekali menanamkan kedisiplinan. Karena kita untuk menanamkan kedisiplinan kita punya tatib, ada buku tatib. disini kedisiplinanya sudah bagus karena sudah sesuai dengan istilahnya beberapa pendukung. ada petugas tatib, petugas tatib tidak hanya mendata tapi memberikan motivasi dan solusi kepada

siswa, contoh ada anak terlambat petugas memberikan bimbingan kepada anak tersebut dan itu lengkap dengan jurnal dan buku tatibnya, dan aktivitas murid sudah tercatat di buku tatib tersebut.

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa MIN 2 Malang memiliki program yang detail untuk menanamkan kedisiplinan kepada siswa. Hal itu membuat kedisiplinan siswa menjadi keunggulan murid di MIN 2 Kota Malang.

Untuk sub indikator kedua yaitu kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa, narasumber memberikan pernyataan senada sebagai berikut:

“Sangat mampu. kenapa, karena sekolah menyediakan berbagai kegiatan ekstrakurikuler. selain itu untuk mewadahi bakat minat siswa yang tidak ada di sekolah lain, ada namanya panca Karakter (Pankreas) panggung kreasi anak sholeh sholehah untuk mewadahi bakat dan minat anak anak. sehingga setiap pada hari kamis, Pankres termasuk intra anak anak menampilkan kemampuannya masing-masing tidak hanya di bidang seni tetapi bisa karate dan macam macam lainnya”



Gambar 4.9 Program Pembiasaan Kedisiplinan

Program pembiasaan kedisiplinan yang menjadi salah satu aspek layanan yang dianggap memuaskan oleh wali murid dan guru bisa dilihat dari gambar diatas. Siswa harus berbaris rapi sebelum masuk kelas, berdoa dan kemudian diperiksa kerapian dan kelengkapan atribut seragamnya.

Terkait dengan indikator ketiga yaitu Daya Tanggap dengan tiga sub indikator, kedua narasumber memberikan informasi sebagai berikut. Untuk sub indikator kemampuan sekolah menyediakan informasi yang cepat dan akurat, wakil kepala sekolah menyatakan sebagai berikut:

“Mampu. Karena penggunaan IT dijamin sekarang itu serba canggih selain itu serba cepat meskipun tidak menggunakan kertas tetapi bisa melalui WA. kegiatan bisa disampaikan ke masyarakat melalui media misalnya IG, tiktok, youtube sehingga cepat bisa diterima dan dipahami oleh masyarakat”.

Untuk sub indikator kedua, yaitu kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kita memiliki program kordinasi rutin, sehingga masalah yang muncul bisa segera dideteksi dan dicari solusinya, meski ada misalnya miskomunikasi yang terjadi, namun bisa dikoordinasikan dan dicari solusinya”.

Sedangkan untuk subindikator ketiga kemampuan sekolah memberikan layanan informasi secara cepat, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kita sudah menggunakan SIM (sistem informasi madrasah). sehingga bisa memberikan layaan secara cepat untuk bisa diakses oleh masyarakat”

Hasil wawancara dengan guru juga menunjukkan hasil yang sama untuk ketiga indikator. Sekolah mampu memberikan layanan yang baik untuk tiga indikator. Untuk kemampuan sekolah memberikan informasi yang cepat dan akurat, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Dengan adanya IT, Medsos ini sekarang semuanya bisa segera, informasi yang dibutuhkan oleh wali murid bisa diakses dengan cepat”

.Untuk indikator kedua, guru menyatakan sebagai berikut:

“Setiap persoalan ditangani dengan cepat mulai dari wali kelas sampai sekolah”

Sedangkan indikator ketiga, yaitu kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat, guru menyatakan sebagai berikut:

“Semua bidang memberikan pelayanan dengan cepat sesuai yang diharapkan oleh sekolah termasuk administrasi.”



Gambar 4.10 Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keberadaan ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MIN 2 Kota Malang seperti yang tampak di gambar diatas, memastikan pemberian layanan administrasi secara cepat dan efisien kepada wali murid.

Untuk indikator Jaminan dengan satu sub indikator yaitu Kemampuan Sekolah menciptakan rasa aman kepada siswa, hasil wawancara dengan guru dan wakil kepala sekolah adalah sebagai berikut:

“Sekolah memberikan jaminan kepada wali murid bahwa siswanya bisa terjamin keamannya disini. kalau ada insiden apapun akan ditangani secara cepat”

“Mampu. Safetynya disini cukup baik dari sisi hiegienis kemudian penanganannya, jika da kendala inshaa allah akan segera terselesaikan.”



Gambar 4.11. Pos Pengamanan MIN II Malang

Kemampuan sekolah menciptakan rasa aman yang dianggap memuaskan oleh orang tua bisa dibuktikan dengan kondisi fisik ruang pos pengamanan yang ada di pintu masuk sekolah. Tamu yang datang harus melapor terlebih dahulu dan ruang tersebut memastikan bahwa tamu datang dan pulang dengan aman begitu juga dengan warga sekolah.

Sub indikator Jaminan memiliki tiga sub indikator yaitu Kemampuan Sekolah Memperhatikan Masukan dan Keluhan dari Orang Tua, Kemampuan Sekolah proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa dan Kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua. Hasil wawancara dengan guru dan wakil kepala sekolah menunjukkan bahwa sekolah mampu memberikan layanan yang baik untuk ketiga sub indikator diatas. Untuk indikator pertama yaitu Kemampuan Sekolah Memperhatikan

Masukan dan Keluhan dari orang tua, guru dan wakil kepala sekolah menyatakan sebagai berikut

“Sekolah selalu terbuka menerima masukan-masukan dari wali murid apapun itu demi kebaikan bersama”

“Justru ini sangat diwadahi oleh sekolah, di website sekolah kita ada DUMAS (pengaduan masyarakat) jika ada masukan saran yang membangun atau kritikan akan diwadahi disana dan langsung akan ditanggapi dan diberi solusi. jika masih kurang berkenan, yang bersangkutan bisa langsung datang untuk mencari pemecahan atau solusinya”

Untuk sub indikator kedua yaitu Kemampuan Sekolah proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa, baik guru dan wakil kepala sekolah memberikan jawaban yang kurang lebih senada sebagai berikut:

“setiap tahunnya ada program beasiswa bagi orang tua yang istilahnya meminta bantuan kemudian kami guru melakukan survey ke lokasi”

“sangat sangat diperhatikan oleh MIN 2. mulai dari PPDB ada jalur afirmasi untuk anak tidak mampu. mereka akan ditampung di madrasah ini. kemudian ada proses belajar disini, ada namanya subsidi silang dimana yang kurang mampu akan dicover oleh madrasah tentunya ada persyaratan yang harus dipenuhi. kita akan melakukan survei sampai ke lokasi. jika memang kurang mampu, pasti akan dapat. sekolah menetapkan prosentase karena kemampuan masing masing tidak sama. tergantung kondisi ekonomi masing masing”

Hasil wawancara guru dan wakil kepala sekolah untuk indikator ketiga yaitu kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua adalah sebagai berikut:

“Sekolah menjalin komunikasi dengan baik melalui wali kelas atau secara langsung. sekolah menerima masukan secara terbuka, dan kami akan menerima dengan baik semua masukan”

“Mampu. kita sudah memiliki struktur organisasi. Semisal dari madrasah akan mengkomunikasikan ke korbid, korbid ke korwil, kemudian korwil ke korlas jika terkait dengan siswa. kemudian korlas akan meneruskannya ke wali kelas masing-masing. jika terkait dengan masyarakat, langsung ke humas, dan itu sangat terkondisikan. membangun komunikasi sangat bagus”

Untuk strategi yang dilaksanakan oleh sekolah untuk meningkatkan kepuasan wali murid terhadap layanan akademik sekolah, hasil wawancara dengan guru adalah sebagai berikut;

“Namanya satu dua miskomunikasi pasti ada tapi kami segera melakukan tabayun atau klarifikasi sehingga tidak berlarut larut. “Sekolah memiliki paguyuban yang kompak dan mendukung semua program sekolah. Sehingga sekolah bisa memberikan layanan yang baik kepada siswa karena ada dukungan yang baik dari paguyuban dan masyarakat”. Jadi pemberdayaan paguyuban merupakan strategi yang digunakan oleh sekolah

Sedangkan hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah adalah sebagai berikut:

“Sekolah memiliki sistem dan program yang jelas serta transparan sehingga semua program bisa dikomunikasikan dan semua masalah bisa dicari solusinya. Selain dukungan pemerintah dan masyarakat juga menjadi faktor penting untuk kesuksesan program sekolah”.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik MIN 2 Kota

Malang

Data hasil penelitian yang dipaparkan di bab sebelumnya terkait dengan kepuasan wali murid terhadap layanan akademik di MIN II Kota Malang diperoleh dari hasil wawancara dengan wali murid, guru dan kepala sekolah yang diwakili oleh wakil kepala sekolah bidang kurikulum. Data juga diperoleh dari dokumentasi dan observasi. Selanjutnya dilakukan analisis data dimana data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan cara menghubungkan data dengan narasi yang disusun oleh peneliti berdasarkan hasil dari obyek penelitian. Hasilnya akan disajikan dibawah ini.

Kepuasan wali murid diukur dengan menggunakan lima indikator kualitas layanan yaitu *Tangibility* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Masing-masing indikator dispesifikkan menjadi sub indikator. Bukti Fisik memiliki empat sub indikator yaitu kondisi gedung atau kelas, kondisi media pembelajaran kondisi sarana dan prasarana ekstrakurikuler dan kebersihan sekolah. Indikator Keandalan memiliki dua sub indikator yaitu kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif dan kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa.

Indikator ketiga yaitu Daya Tanggap memiliki tiga subindikator yaitu kemampuan sekolah memberikan layanan informasi yang cepat dan akurat,

kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat, dan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan administrasi secara cepat. Indikator jaminan hanya memiliki satu subindikator yaitu kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa. Ada tiga sub indikator untuk indikator terakhir yaitu Empati. Keempat sub indikator tersebut adalah kemampuan sekolah dalam memperhatikan masukan dan keluhan orang tua, kemampuan sekolah bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua siswa dan kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua.

Untuk mempermudah analisis, dilakukan proses kondensasi pada data hasil wawancara. Kondensasi data disajikan dalam bentuk tabel dengan mengacu pada indikator kepuasan wali murid. Hasil kondensasi data disajikan di tabel berikut

Tabel 5.1 Kondensasi Data Hasil Penelitian

No	Indikator	Sub indikator	Hasil
1	Bukti Fisik	• Kondisi Gedung/Kelas	Puas
		• Kondisi Media Pembelajaran	Puas
		• Sarana dan Prasarana Ekstrakurikuler	Puas
		• Kebersihan sekolah	Puas
2.	Keandalan	• Kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif	Sangat Puas
		• Kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa	Puas
3	Daya Tanggap	• Kemampuan sekolah memberikan layanan informasi secara cepat dan akurat	Puas
		• Kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat	Puas
		• Kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat	Puas
4	Jaminan	• Kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa	Puas
5	Empati	• Kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan dari orang tua.	Puas
		• Kemampuan sekolah bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa	Puas
		• Kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua	Puas

Dari hasil wawancara, orang tua merasa sangat puas dengan indikator pertama yaitu yang terkait dengan kondisi gedung dan kelas, kondisi media pembelajaran disekolah dan juga sarana dan prasarana ekstrakurikuler. Hal ini diperkuat dengan hasil pengamatan terhadap kondisi kelas beserta media pembelajaran dan sarana ekstrakurikuler. Ruang kelas yang ada di MIN 2 Kota Malang memiliki luas yang memadai dan sesuai dengan ketentuan yaitu lebar minimal 5 meter dan rasio minimal 2m^2 per siswa. Ruang kelas di MIN 2 Kota Malang minimal berukuran 9 m x 8 m dan hal ini sesuai dengan ketentuan²⁸. Jumlah siswa di tiap kelas juga tidak melebihi 28 siswa. ini membuat ruang kelas menjadi lega dan memungkinkan siswa untk bergerak secara leluasa. Sirkulasi udara dan pencahayaan di tiap kelas juga baik sehingga memenuhi persyaratan kesehatan siswa. tiap kelas dilengkapi dengan LCD proyektor serta media pembelajaran lain yang bisa diakses setiap saat oleh guru dan siswa.

MIN 2 Kota Malang juga menyediakan berbagai macam ekstrakurikuler untuk siswa. Wali murid menyatakan puas dengan kondisi sarana dan prasarana ekstrakurikuler yang ada di MIN 2 Kota Malang. Banyaknya jumlah ekstrakurikuler tidak menghalangi sekolah untuk memenuhi kebutuhan akan peralatan dan sarana pendukungnya. Kepuasan orang tua terhadap indikator Bukti Fisik dengan tiga sub indikator yaitu kondisi gedung dan kelas, kondisi media pembelajaran serta sarana prasarana ekstrakurikuler

²⁸ Permendiknas No 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah, 2007

menunjukkan bahwa orang tua puas terhadap kemampuan sekolah memberikan salah satu layanan akademik terhadap siswa. ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Fitri²⁹ dan Rahman³⁰ bahwa kondisi gedung dan kelas, media pembelajaran dan sarana dan prasarana sekolah sangat mempengaruhi kepuasan wali murid terhadap layanan akademik sekolah.

Wali murid juga menunjukkan rasa sangat puas untuk indikator yang kedua yaitu Keandalan dengan dua sub indikator yaitu kemampuan siswa menanamkan kedisiplinan dan karakter positif serta kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa. Wali murid merasa bahwa sub indikator pertama adalah salah satu keunggulan dari MIN 2 Kota Malang. Program pembentukan karakter serta program penanaman kedisiplinan yang lain dianggap mampu menumbuhkan kedisiplinan dan karakter positif pada diri siswa. Pembiasaan positif misalnya berbaris sebelum masuk kelas, pemberian buku tatib dan solusi yang diberikan oleh guru ketika siswa ada yang melanggar peraturan sekolah mampu menciptakan kepuasan yang sangat tinggi pada orang tua. Mereka yakin bahwa pembiasaan dan penumbuhan karakter positif tersebut akan berguna bagi siswa kelak dan juga akan terbawa ke rumah. MIN 2 Kota Malang memiliki program-program yang jelas untuk penanaman kedisiplinan dan penumbuhan karakter positif siswa. ini salah satu aspek yang membuat MIN 2 Kota Malang menjadi sekolah yang sangat diminati oleh masyarakat karena sekolah yang menerapkan aturan konsisten

²⁹ Suryani, L., & Fitri, R. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Sarana dan Prasarana Sekolah Dasar. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(1), 45–56

³⁰ Rahman, A. (2022). Hubungan Kualitas Sarana Prasarana dengan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 10(2), 112–125

dan sistem penghargaan/sanksi yang jelas cenderung menghasilkan siswa yang disiplin³¹. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian lain yang menyatakan bahwa Sekolah yang menanamkan nilai-nilai moral mendapat penilaian lebih tinggi dari orang tua³².

Wali murid juga menunjukkan rasa puas untuk sub indikator kedua yaitu kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa. MIN 2 Kota Malang memiliki 23 ekstrakurikuler yang disusun berdasarkan bakat dan minat siswa serta komunikasi dengan orang tua. Pengelolaan kegiatan ekstrakurikuler berada di bawah waka kesiswaan. Jadwal kegiatan ekstrakurikuler juga dirancang dengan baik serta sekolah memenuhi kebutuhan sarana dan pra sarana kegiatan ekstrakurikuler tersebut. Ada dua kegiatan ekstrakurikuler yang dilakukan di luar sekolah karena sekolah tidak memiliki fasilitas untuk keduanya. Kedua ekstrakurikuler tersebut adalah futsal dan renang. Sebagai bagian tak terpisahkan dari penyaluran bakat dan minat siswa, maka selain kegiatan ekstrakurikuler MIN 2 Kota Malang juga mengadakan PANKREAS (Panggung Kreatif Anak Sholeh dan Sholehah). Panggung dimana siswa unjuk kebolehan untuk menunjukkan bakat dan minat mereka dilakukan rutin tiap hari Kamis. Pengelolaan ekstrakurikuler dan kegiatan lain untuk menyalurkan bakat dan minat siswa mampu menciptakan kepuasan yang tinggi pada diri wali murid. Sekolah yang mampu mengidentifikasi dan menyalurkan bakat siswa melalui kegiatan

³¹ Hidayat, R. (2020). The Impact of School Discipline on Parentas Satisfaction. *Journal of Education and Social Research*, 7(1), 78–91

³² Lickona, T. (2018). Character Education and Parental Perceptions. *Journal of Character Education*, 7(4)

seperti olahraga, seni, sains atau kepemimpinan akan membuat wali murid merasa inventasi pendidikannya terbayarkan³³.

MIN 2 Kota Malang juga berhasil menciptakan kepuasan pada diri wali murid untuk Indikator ketiga yaitu Daya Tanggap dengan tiga sub indikator yaitu kemampuan sekolah memberikan informasi yang cepat dan akurat, Kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat dan kemampuan sekolah dalam membeikan layanan administrasi yang cepat. MIN 2 Kota Malang memiliki PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang siap melayani keperluan tamu dan orang tua sesuai dengan standar yang berlaku. PTSP membuat keperluan orang tua dan tamu bisa terlayani dengan cepat karena sudah ada prosedur operasional standar baku yang mendasari sistem kerja di PTSP. Melalui PTSP pula, informasi yang masuk ke sekolah bisa diproses secara cepat. Selain PTSP sekolah juga memiliki website dan media sosial untuk menyalurkan informasi dari sekolah kepada masyarakat dan begitu pula sebaliknya. Masukan dari wali murid dan masyarakat bisa diberikan melalui saluran saluran resmi milik sekolah seperti website sekolah dan media sosial sekolah.

Yang tidak kalah pentingnya adalah kerja sama yang baik dan harmonis antara pihak sekolah dan wali murid yang tergabung dalam paguyuban. Komunikasi paguyuban kelas dengan wali kelas berjalan sinergis. Informasi spesifik tentang kelas tertentu disampaikan oleh wali kelas kepada wali murid. Komunikasi yang baik itulah yang membuat permasalahan yang muncul bisa diatasi dengan cepat. Komunikasi yang baik antara wali kelas

³³ Hattie, J. (2009). *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta Analysis Relating To Achievement*

dan wali murid juga diimbangi oleh pihak sekolah dengan menetapkan prosedur yang baku untuk komunikasi. Sebagai contoh, jika ada informasi dan masukan dari wali murid, wali kelas akan meneruskannya ke Koordinator bidang dan seterusnya sampai ke wakil kepala sekolah. Kepuasan wali murid terhadap indikator Daya Tanggap yang terfokus pada aspek kemampuan sekolah memberikan informasi, layanan administrasi dan menyelesaikan masalah ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya oleh Fitriani³⁴.

Layanan akademik berupa kemampuan sekolah memberikan rasa aman kepada siswa juga menciptakan kepuasan pada wali murid. Peraturan sekolah dimana siswa tidak diperbolehkan untuk membeli jajan diluar, keberadaan tenaga keamanan sekolah didepan adalah salah satu contoh usaha sekolah untuk menciptakan rasa aman kepada siswa. Proses belajar mengajar di dalam kelas, serta kegiatan siswa pada jam jam di luar pembelajaran seperti pada saat istirahat misalnya juga diawasi secara intens oleh guru, terutama guru piket dan guru tatib serta tenaga kependidikan yang ada di sekolah. Hal itu bisa meminimalisir dan mencegah terjadinya potensi bahaya yang menimpa para siswa. Jikapun ada misalnya siswa yang mengalami kecelakaan ketika bermain, MIN 2 Kota Malang memiliki ruang UKS yang dilengkapi dengan P3K yang memadai serta tenaga UKS yang handal. Sehingga jika ada kecelakaan pada diri siswa bisa langsung ditindaklanjuti dan dicegah agar tidak sampai menimbulkan dampak yang negative pada diri siswa.

Indikator terakhir yaitu Empati terdiri dari tiga sub indikator yaitu kemampuan sekolah dalam memperhatikan masukan dan keluhan orang tua,

³⁴ Fitriani. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Informasi dan Administrasi Terhadap Kepuasan Wali Murid di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*2, 6(3)

Kemampuan sekolah bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa dan kemampuan orang tua menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua. Secara umum, wali murid menyatakan puas terhadap indikator tersebut. Untuk menampung masukan dan keluhan wali murid sekolah menyediakan saluran untuk menyampaikan masukan dan keluhan seperti misalnya kotak saran yang ada di sekolah serta halaman pengaduan yang ada di web dan media sosial sekolah. selain itu, wali murid juga bisa menyampaikan keluhan dan memberi masukan melalui forum paguyuban wali murid. Perwakilan paguyuban kemudian akan meneruskannya kepada wali kelas. Dengan memperhatikan kategori keluhan atau masukan, wali kelas akan meneruskannya kepada pihak pihak terkait. Kemampuan MIN 2 Kota Malang memperhatikan masukan dan keluhan orang tua dirupakan dalam bentuk penyediaan saluran keluhan dan masukan serta prosedur yang jelas untuk merespons masukan atau keluhan tersebut. Hal ini menimbulkan kepuasan pada diri wali murid. Hal itu dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dan Priansa³⁵. Sutrisno dan Haryanto³⁶ juga menunjukkan bahwa kolaborasi antara komite sekolah dan manajemen sekolah dalam menanggapi keluhan mampu memperkuat akuntabilitas institusi. Hal ini sudah dilakukan oleh MIN 2 Kota Malang dimana forum paguyuban orang tua berperan aktif memberi masukan kepada sekolah.

³⁵ Wahyuni, & Priansa. (2018). Pengaruh Sistem Pengelolaan Keluhan Terhadap Kepuasan Murid di Sekolah Dasar. *Jurnal Adminisrasi Pendidikan (Universitas Pendidikan Indonesia)*, 7(2), 54–68

³⁶ Sutrisno, & Haryanto. (2020). Peran Komite Sekolah Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Melalui Mekanisme Pengaduan di Sekolah Menengah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 73–89

Dalam hal kemampuan sekolah bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa, wali murid juga menunjukkan kepuasan. MIN 2 Kota Malang memiliki agenda rutin berupa Bakti Sosial kepada wali murid dan masyarakat sekitar yang kurang mampu. Kegiatan ini selain untuk menanamkan jiwa sosial kepada siswa juga sebagai upaya proaktif sekolah memberikan bantuan kepada pihak yang membutuhkan. MIN 2 Kota Malang juga memiliki data lengkap terkait dengan latar belakang sosial ekonomi siswa. Dengan data tersebut, MIN 2 Kota Malang membuat program subsidi silang dimana wali murid yang mampu diminta kerelaannya untuk membantu yang kurang mampu. Selain itu, MIN 2 Kota Malang juga berperan aktif mencari beasiswa untuk siswa-siswi yang berasal dari keluarga yang kurang mampu. Beasiswa tersebut misalnya adalah Program Indonesia Pintar dan lain lain. Itu menunjukkan peran aktif sekolah dalam menawarkan dan memberikan bantuan kepada wali murid dan siswa.

Komunikasi antara sekolah dan orang tua merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang efektif dan harmonis. Kemampuan sekolah dalam menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua dapat mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Untuk indikator ketiga yaitu kemampuan siswa menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua, wali murid menyatakan puas. Komunikasi yang efektif antara MIN 2 Kota Malang dengan orang tua mencakup keterbukaan informasi terkait kemajuan belajar siswa, kebijakan sekolah dan program sekolah. komunikasi yang baik bisa dilihat dari frekuensi komunikasi yang ada serta responsivitas sekolah dalam merespons

pertanyaan atau keluhan wali murid. Wali kelas dan paguyuban sekolah adalah kunci komunikasi efektif yang dilaksanakan oleh MIN 2 Kota Malang. Paguyuban berperan aktif dalam mendukung program sekolah. Ada agende pertemuan rutin antara paguyuban dengan sekolah. keberhasilan pelaksanaan dan keberlangsungan program-program sekolah tidak bisa dilepaskan dari dukungan wali murid melalui paguyuban. Dukungan itu bisa didapat jika dan hanya jika ada komunikasi yang efektif antara sekolah dan wali murid³⁷.

B. Strategi MIN 2 Kota Malang Meningkatkan Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik Sekolah

Layanan akademik sekolah adalah sebuah hal yang kompleks. Ada banyak hal yang harus dipertimbangkan dalam pemberian layanan akademik tersebut. Dalam penelitian ini, ada empat indikator yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Secara keseluruhan wali murid merasa sangat puas terhadap kualitas layanan akademik dari MIN 2 Kota Malang. Hasil wawancara dengan narasumber yaitu guru dan wakil kepala sekolah menunjukkan bahwa sekolah memiliki strategi untuk memaksimalkan faktor pendukung dan mengatasi penghambat untuk pemberian layanan akademik tersebut.

Faktor penghambat yang disampaikan oleh kedua narasumber adalah terkait dengan komunikasi. Komunikasi memainkan peranan krusial dalam layanan akademik sekolah karena menjadi fondasi interaksi antara guru, siswa, orang tua dan tenaga kependidikan sekolah. komunikasi yang efektif

³⁷ Suryani, & Rahman. (2020). Hubungan Komunikasi Guru dengan Orang Tua dan Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan di SD Negeri. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 45–60

mendukung proses pembelajaran, meningkatkan partisipasi siswa, meminimalkan kesalahpahaman dan menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif dan kolaboratif. Beberapa orang tua tidak terlalu memperhatikan apa yang disampaikan oleh sekolah terkait perkembangan belajar siswa. Hal ini tentu saja akan berdampak negatif pada bukan hanya kualitas layanan akademik tetapi juga pada prestasi belajar siswa itu sendiri. Orang tua seharusnya berperan aktif dalam proses komunikasi dengan sekolah untuk mendukung proses belajar mengajar anak mereka di sekolah³⁸.

Strategi yang digunakan oleh MIN 2 Kota Malang untuk mengatasi hal itu adalah dengan perumusan prosedur dan sistem manajemen yang diterapkan oleh MIN 2 Kota Malang dan itu terbukti efektif untuk mengatasi masalah yang ada yang bermuara pada pemberian layanan akademik yang prima kepada para stakeholder. MIN 2 Kota Malang memiliki SIM (Sistem Informasi Madrasah) dimana segala prosedur dan program kerja sekolah dicantumkan dan di update secara berkala. Kejelasan prosedur dan sistem manajemen tersebut merupakan kunci untuk mencapai tujuan pendidikan yang ingin dicapai oleh MIN 2 Kota Malang. Prosedur dan program yang jelas membuat proses belajar mengajar menjadi teratur dan menjamin efisiensi administrasi sekolah³⁹. Sistem yang jelas juga akan membantu sekolah menstandarkan proses pembelajaran, penilaian dan pelayanan akademik lainnya. Hal ini memastikan semua guru dan tenaga kependidikan

³⁸ Nurhidayah, Y., & Prasetyo, A. (2019). *Komunikasi Sekolah dengan Orang Tua dalam Mendukung Prestasi Akademik Siswa*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 15(3), 112-125.

³⁹ **Rusdiana, A. (2015).** *Manajemen Pendidikan: Konsep dan Prinsip Pengelolaan Sekolah*. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 22(1), 45-60.

bekerja berdasarkan pedoman yang sama. Ini tentu saja akan bermuara pada peningkatan kualitas dan kepuasan wali murid terhadap sekolah.

Selain itu, paguyuban orang tua juga menjadi faktor pendukung dalam pemberian layanan akademik yang berkualitas di MIN 2 Kota Malang. Paguyuban orang tua di MIN 2 Kota Malang berperan dalam mendorong keterlibatan orang tua dalam memantau perkembangan belajar anak. Melalui paguyuban, sekolah menginformasikan program-programnya dan paguyuban memberikan dukungan untuk program tersebut. Paguyuban juga berfungsi sebagai mediator untuk memastikan aspirasi orang tua tersampaikan kepada pihak sekolah sehingga tidak terjadi salah komunikasi antara sekolah dan orang tua⁴⁰. Memaksimalkan peran serta paguyuban adalah juga strategi yang digunakan oleh MIN 2 Kota Malang untuk meningkatkan kepuasan wali murid terhadap layanan akademik sekolah.

⁴⁰ Suryadi, R., & Kurniawan, D. (2019). *Komite Sekolah sebagai Mediator Komunikasi antara Sekolah dan Orang Tua*. Jurnal Manajemen Pendidikan, 7(1), 32-45.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul “Analisis Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik Madrasah Ibtida’iyah (Studi Kasus di Madrasah Ibtida’iyah Negeri 02 Kota Malang)” maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Wali murid merasa puas terhadap layanan akademik yang diberikan oleh MIN 2 Kota Malang. Layanan akademik tersebut terdiri dari lima indikator yaitu Bukti Fisik dengan empat sub indikator yaitu Kondisi Gedung/Kelas, Kondisi Media Pembelajaran, Sarana dan Prasarana dan kebersihan sekolah; indikator Keandalan dengan sub indikator kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif dan kemampuan sekolah menyalurkan minat dan bakat siswa; indikator Daya Tanggap dengan sub indikator kemampuan sekolah memberikan layanan informasi secara cepat dan akurat, kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat dan kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat, indikator Jaminan dengan sub indikator kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa dan indikator Empati dengan sub indikator kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan siswa, kemampuan sekolah bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa dan kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua.

2. Strategi MIN 2 Kota Malang untuk meningkatkan kepuasan wali murid adalah penggunaan Sistem Manajemen Madrasah yang diterapkan di sekolah. Sistem tersebut memastikan bahwa segala prosedur dan program kerja sekolah bisa diakses secara transparan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Strategi lainnya adalah memaksimalkan peran serta kerja sama sinergis dengan paguyuban orang tua. .

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran yang bisa diajukan adalah sebagai berikut

1. Sekolah

Sekolah harus mampu mempertahankan sistem manajemen yang sudah dilaksanakan dan terbukti berhasil dan melakukan peningkatan-peningkatan layanan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi yang ada. Hal ini bisa meningkatkan kualitas layanan akademik, meningkatkan transparansi dan menambah kepercayaan masyarakat kepada sekolah.

2. Guru

Guru sebagai ujung tombak proses belajar mengajar sekaligus wali kelas hendaknya tetap mempertahankan hubungan yang harmonis dengan wali murid. Guru juga harus meningkatkan kompetensi pedagogis dengan acara mengikuti kegiatan pengembangan diri.

3. Orang Tua

Hendaknya terus berpartisipasi aktif memonitor perkembangan siswa dan memberikan masukan, koreksi dan saran yang konstruktif kepada sekolah.

Penguatan peran paguyuban juga penting untuk mendukung pelaksanaan program-program sekolah.

4. Penelitian selanjutnya.

Penelitian dimasa mendatang yang meneliti tema tentang layanan akademik hendaknya memperluas cakupan aspek aspek layanan akademik yang diteliti dan meneliti kepuasan stakeholder lainnya misalnya alumni sekolah yang diteliti dan pemerintah dan lembaga terkait.

Daftar Pustaka

- Barata, A. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. 2013. PT Elex Media Komputindo
Kelompok Gramedia
- D Wibisono. *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan
Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI*.
Jurnal Operation Excellence 2017 volume I no 1.
- E. Sallis. *Total Quality Management*. IRCiSoD. 2008
- Fandi Tjiptono & G. Candra. *Service Quality & Satisfaction*. 2016. Penerbit Andi
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer
Relationship Management Approach*. Wiley
- H. Oemar. *Proses Belajar Mengajar*. Bumi Aksara. 2001
- Fandi Tjiptono & Candra G. *Service, Quality and Satisfaction*. 2016 edisi ke 4.
Andi
- Fitriani. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Informasi dan Administrasi Terhadap
Kepuasan Wali Murid di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan dan
Pembelajaran*2, 6(3)
- Hattie, J. (2009). Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta Analysis
Relating To Achievement
- Hidayat, R. (2020). The Impact of School Discipline on Parentas Satisfaction.
Journal of Education and Social Research, 7(1), 78–91
- Indrasari, M. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. 2019. Unitomo Press
- Kotler, P & Amstrong, G. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. 2013. Erlangga
- Kotler, P & Keller, K.L. *Manajemen Pemasaran (12 ed)*. 2016. Erlangga
- Kotler, P & Keller, K.L (2016). *Marketing Management (15th ed)*. Pearson
- Lickona, T. (2018). Character Education and Parental Perceptions. *Journal of
Character Education*, 7(4)
- Lovelock, C & Wirtz, *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed)*.
World Scientific

- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran*. 2013. Salemba Empat
- Marthalina. *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa IPDN Kampus Jakarta*. 2019. Jurnal MSDM, 5(1) 1-18
- Murdiyanto E. *Metode Penelitian Kualitatif*. 2020. Yogyakarta Press
- Nurhidayah, Y., & Prasetyo, A. (2019). *Komunikasi Sekolah dengan Orang Tua dalam Mendukung Prestasi Akademik Siswa*. Jurnal Ilmu Pendidikan, 15(3), 112-125.
- Osborne, David & Gaebler, Ted, 1992. *Reinventing Government: How the Enterpreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. United States.
- Peraturan Pemerintah no 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Purwanto A dan Sulistiyani. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah Masalah Sosial*. 2018. Gaya Media
- Permendiknas No 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah, 2007
- Rahman, A. (2022). Hubungan Kualitas Sarana Prasarana dengan Kepuasan Orang Tua di SMP Negeri. Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, 10(2), 112–125
- Rangkuti, F. *Teknik Mengukur an Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. 2002. PT Gramedia Pustaka Utama
- Rusdiana, A. (2015). *Manajemen Pendidikan: Konsep dan Prinsip Pengelolaan Sekolah*. Jurnal Administrasi Pendidikan, 22(1), 45-60.
- Rust, R.T., & Lemon, K.N.2001. *E-Service and The Consumer*. International Journal of Electronic Commerce, 5(3). 85-102.
- Suryadi, R., & Kurniawan, D. (2019). *Komite Sekolah sebagai Mediator Komunikasi antara Sekolah dan Orang Tua*. Jurnal Manajemen Pendidikan, 7(1), 32-45.
- Suryani, L., & Fitri, R. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Sarana dan Prasarana Sekolah Dasar. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(1), 45–56

- Suryani, & Rahman. (2020). Hubungan Komunikasi Guru dengan Orang Tua dan Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan di SD Negeri. *Jurnal Manajeme Pendidikan*, 8(2), 45–60
- Susanto, A. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. 2014. Kencana
- Susanto, H. *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka*. 2015. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, vol 3(4). Hal 422-432..
- Sutrisno, & Haryanto. (2020). Peran Komite Sekolah Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Melalui Mekanisme Pengaduah di Sekolah Menengah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 73–89
- Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional no 20 Tahun 2003

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG

Jalan Raden Panji Suroso Nomor 2 Malang 65126

Telepon (0341) 491605

Website: kemenag.malangkota.go.id; E-mail: kotamalang@kemenag.go.id

Nomor : B-72/Kk.13.25.02/TL.00/02/2025 20 Februari 2025
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Ijin Penelitian

Yth. Kepala MIN 2 Kota Malang

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Nomor : 2642/Un.03.1/TL.00.1/02/2025 tanggal 19 Februari 2025, perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa pada dasarnya **menyetujui/tidak keberatan** memberikan ijin kepada:

Nama : Sella Aisya Zam Zam Ababil
NIM : 210103110065
Program Studi : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)
Judul : Tingkat Kepuasan Wali Murid Terhadap Layanan Akademik Madrasah Ibtidaiyah (Studi Kasus di MIN 02 Kota Malang)

Jangka Waktu : Februari 2025 s.d April 2025

mengadakan penelitian yang dilaksanakan di instansi/lembaga yang Saudara pimpin dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Selama kegiatan penelitian mentaati tata tertib yang berlaku.
2. Setelah selesai kegiatan penelitian memberikan laporan secara tertulis kepada Kepala Kantor Kemenag Kota Malang dan Kepala Madrasah

Untuk diketahui, seluruh layanan kementerian agama kota malang tanpa biaya dan seluruh pegawai kementerian agama kota malang tidak menerima gratifikasi. Salam Integritas!

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n Kepala
Kasi Pendidikan Madrasah



Abdul Mughni

Tembusan:

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang;
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 2 Bukti Konsultasi Skripsi

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

A. Orang Tua

No	Indikator	Pertanyaan
1.	Bukti Fisik	Apakah anda puas dengan kondisi gedung atau kelas? Mengapa?
2.		Apakah anda merasa puas dengan media pembelajaran di sekolah? Mengapa?
3.		Apakah anda puas dengan sarana dan prasarana ekstrakurikuler? Mengapa?
4.		Apakah anda merasa puas dengan kebersihan sekolah? Mengapa?
5.	Keandalan	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif? Mengapa?
6.		Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa? mengapa?
7.	Daya Tanggap	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah memberikan layanan informasi yang cepat dan akurat?
8.		Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat? Mengapa?
9.		Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan administrasi secara cepat? Mengapa?
10.	Jaminan	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa?
11.	Empati	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memperhatikan masukan dan keluhan orang tua?
12.		Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah yang bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa?
13.		Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua?

Lampiran 4

B. Guru, Wakil Kepala Sekolah dan Kepala Sekolah

No	Indikator	Pertanyaan
1.	Bukti Fisik	Apakah anda merasa kondisi gedung atau kelas sudah memuaskan? Mengapa?
2.		Apakah media pembelajaran di sekolah sudah memadai? Mengapa?
3.		Apakah sarana dan prasarana ekstrakurikuler sudah memadai? Mengapa?
4.		Apakah kebersihan sekolah sudah baik? Mengapa?
5.	Keandalan	Apakah anda merasa sekolah mampu kedisiplinan dan karakter positif? Mengapa?
6.		Apakah anda merasa sekolah mampu menyalurkan bakat dan minat siswa? mengapa?
7.	Daya Tanggap	Apakah sekolah mampu memberikan layanan informasi yang cepat dan akurat? mengapa?
8.		Apakah sekolah mampu menyelesaikan persoalan yan terjadi secara cepat? Mengapa?
9.		Apakah layanan adminstrasi mampu memberikan layanan yang cepat? Mengapa?
10.	Jaminan	Apakah sekolah mampu menciptaka rasa aman pada siswa? mengapa?
11.	Empati	Apakah sekolah selalu memperhatikan masukan dan keluhan orang tua?
12.		Apakah sekolah bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa?
13.		Apakah sekolah mampu menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua?
14.		Apa faktor pendukung dan penghambat yang anda temui

Lampiran 5

Lembar Pertanyaan Wawancara Dengan Orang Tua

1. Apakah anda puas dengan kondisi gedung atau kelas? Mengapa?
2. Apakah anda merasa puas dengan media pembelajaran di sekolah? Mengapa?
3. Apakah anda puas dengan sarana dan prasarana ekstrakurikuler? Mengapa?
4. Apakah anda merasa puas dengan kebersihan sekolah? Mengapa?
5. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif? Mengapa?
6. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa? mengapa?
7. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah memberikan layanan informasi yang cepat dan akurat?
8. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat? Mengapa?
9. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan administrasi secara cepat? Mengapa?
10. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa?
11. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memperhatikan masukan dan keluhan orang tua?
12. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah yang bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa?
13. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua?

Lampiran 6

Lembar Pertanyaan Wawancara Dengan Guru

1. Apakah anda puas dengan kondisi gedung atau kelas? Mengapa?
2. Apakah anda merasa puas dengan media pembelajaran di sekolah? Mengapa?
3. Apakah anda puas dengan sarana dan prasarana ekstrakurikuler? Mengapa?
4. Apakah anda merasa puas dengan kebersihan sekolah? Mengapa?
5. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif? Mengapa?
6. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa? mengapa?
7. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah memberikan layanan informasi yang cepat dan akurat?
8. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yan terjadi secara cepat? Mengapa?
9. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan adminstrasi secara cepat? Mengapa?
10. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menciptaka rasa aman pada siswa?
11. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memperhatikan masukan dan keluhan orang tua?
12. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah yang bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa?
13. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua?
14. Apa strategi sekolah untuk meningkatkan kepuasan wali murid terhadap layanan akademik sekolah?

Lampiran 7

Lembar wawancara dengan wakil kepala sekolah

1. Apakah anda puas dengan kondisi gedung atau kelas? Mengapa?
2. Apakah anda merasa puas dengan media pembelajaran di sekolah? Mengapa?
3. Apakah anda puas dengan sarana dan prasarana ekstrakurikuler? Mengapa?
4. Apakah anda merasa puas dengan kebersihan sekolah? Mengapa?
5. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan dan karakter positif? Mengapa?
6. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekola menyalurkan bakat dan minat siswa? mengapa?
7. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah memberikan layanan informasi yang cepat dan akurat?
8. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yan terjadi secara cepat? Mengapa?
9. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan adminstrasi secara cepat? Mengapa?
10. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menciptaka rasa aman pada siswa?
11. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah dalam memperhatikan masukan dan keluhan orang tua?
12. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah yang bersikap proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa?
13. Apakah anda merasa puas dengan kemampuan sekolah menjalin komuniikasi yang baik dengan orang tua?
14. Apa strategi sekolah untuk meningkatkan kepuasan wali murid terhadap layanan akademik sekolah?

Lampiran 8

Transkrip wawancara dengan Orang Tua.

Bukti Fisik

1. Gedung: dengan kondisi gedung. karena ruangnya lebih luas dan tempatnya nyaman serta representatif. dalam artian semua fasilitas yang dibutuhkan anak bisa dipenuhi.
2. Media Pembelajaran: Sangat Puas. di sekolah lain belum ada yang seperti ini. menggunakan media elektronik, karena semua sekarang menggunakan media elektronik. sehingga sangat membantu anak untuk melanjutkan ke jenjang berikutnya.
3. Sarana Ekstrakurikuler: Waktu anak saya ekskul, saya puas. sekolah mewadahi bakat minat siswa. siswa ingin ekskul apa, tinggal memilih saja.
4. Kebersihan sekolah: Ada sebagian tempat yang ada minusnya di sini, tapi secara keseluruhan sudah bagus. (ortu lain) sudah bagus daripada yang dulu. mudah mudahan ke depan bisa lebih lagi.

Keandalan

5. Kemampuan sekolah menanamkan kedisiplinan: cukup puas, untuk menertibkan anak biar disiplin, kemandiriannya lebih kuat bisa di bawa ke rumah.
6. Kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa. sekolah mengembangkan bakat minat sesuai kemampuan siswa. jadi bisa dilihat anak itu punya kemampuan apa dan itu bisa dikembangkan. dan itu bisa membantu anak berkreasi.

Daya Tanggap

7. Kemampuan sekolah memberikan informasi yang cepat dan akurat. alhamdulillah puas. Paguyubannya juga aktif. memang ada satu dua guru yang slow respons tetapi. tapi jika ada paguyuban yang sudah memperoleh informasi, maka bisa tukar informasi dengan paguyuban lainnya.
8. Kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat. puas, karena semua kendala bisa teratasi dan tidak sampai keluar dan

masalah tidak sampai panjang.

9. Kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat. puas. sekarang kita bisa menggunakan QRIS untuk layanan administrasi.

Jaminan

10. Kami merasa aman. Ada satpam dan anak-anak tidak boleh jajan di luar.

Empati

11. kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan dari orang tua. Ada dari web. sekolah menyediakan web untuk kritik dan saran. dan ada tanggapan dari sekolah.
12. Kemampuan sekolah proaktif menawarkan bantuan kepada ortu dan siswa. Puas. sekolah beberapa kali mengadakan baksos dimana kita memberikan santunan kepada orang yang tidak mampu.
13. Kemampuan sekolah menjalin komunikasi yang baik dengan ortu. pUAS. Komunikasi kita dengan sekolah baik. kita dilibatkan dalam perencanaan dalam kegiatan sekolah. sehingga kegiatan berjalan lancar.

Lampiran 8

Transkrip Hasil Wawancara Dengan Guru

Bukti Fisik.

1. Gedung: Sangat Memuaskan. Karena apa yang dibutuhkan untuk proses pembelajaran atau belajar mengajar semuanya terpenuhi dengan baik.
2. Media Pembelajaran. Sudah memadai. Pihak sarpras sudah menyediakan apa yang dibutuhkan guru.
3. Sarana Ekskul. Sarana ntuk ekskul sudah memadai sesuai dengan jenis ekstranya.
4. Kebersihan Sekolah. Kebersihan secara umum sudah baik, tetapi ntuk anak anak tetap terus selalu dimotivasi. Namanya anak kadang diluar jangkauan, kadang membuang sampah sembarangan

Keandalan

5. Kemampuan Sekolah Menanamkan kedisiplinan.
Jadi memang itu yang menjadi andalan kami, yang bisa di jual lah. itu adalah kedisiplinan itu adalah untuk menanamkan karakter baik mulai dari guru untuk dicontoh anak anak, termasuk jam setengah tujuh itu sudah masuk kemudian melakukan pembiasaan di masjid, mulai pembiasaan Muhafazhoh , itu semua berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diagendakan oleh sekolah.
6. Kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa.
ya, dengan aneka macam ekstrakurikuler yang disediakan oleh sekolah, maka siswa bisa menyalurkan hobinya sesuai dengan bakat dan minatnya, termasuk anak yang ingin bisa baca kitab kuning, sekolah ada ekskul baca kitab kuning, sekolah yang hobi merakit robot, ada ekskul robotik. anak yang hobi silat, ada semuanya diwadahi oleh sekolah. Alhamdulillah semuanya tersalurkan dengan baik.

Daya Tanggap.

7. Kemmapuan sekolah menyediakan informasi yang cepat dan akurat.
ya, dengan adanya IT, Medsos ini sekarang semuanya bisa segera, informasi

yang dibutuhkan oleh wali murid bisa diakses dengan cepat.

8. Kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat.
ya, setiap persoalan ditangani dengan cepat mulai dari wali kelas sampai sekolah
9. Kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat.
semua bidang memberikan pelayanan dengan cepat sesuai yang diharapkan oleh sekolah termasuk administrasi.

Jaminan

10. Kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa.
sekolah memberikan jaminan kepada wali murid bahwa siswanya bisa terjamin keamannya disini. kalau ada insiden apapun akan ditangani secara cepat.

Empati.

11. Kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan dari orang tua.
ya. sekolah selalu terbuka menerima masukan2 dari wali murid apapun itu demi kebaikan
12. Kemampuan sekolah proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa.
setiap tahunnya ada program beasiswa bagi orang tua yang istilahnya meminta bantuan kemudian kami guru melakukan survey ke lokai.
13. Kemampuan siswa menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua.
sekolah menjalin komunikasi dengan baik melalui wali kelas atau secara langsung. sekolah menerima masukan secara terbuka, dan kami akan menerima dengan baik semua masukan

STRATEGI SEKOLAH UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WALI MURID TERHADAP LAYANAN AKADEMIK SEKOLAH

Namanya satu dua miskomunikasi pasti ada tapi kami segera melakukan tabayun atau klarifikasi sehingga tidak berlarut larut.

Lampiran 10

Transkrip Hasil Wawancara dengan wakil kepala sekolah

Bukti Fisik.

1. Gedung:

Gedung disini kalau dikatakan puas, sebagai manusia tidak ada puas, dalam artian ingin terus membangun sesuai apa yang kita harapkan. jadi puas, sudah tapi belum maksimal. gedung secara keseluruhan masih belum puas, karena kita harus membangun sesuai target yang ditetapkan. karena kebutuhan masyarakat terus meningkat.

2. Media Pembelajaran

insyaa allah sudah memadai, tetapi kita masih berupaya terus untuk pengadaan media pembelajaran sesuai dengan kebutuhan yang sesuai dengan kegiatan belajar mengajar, dan disesuaikan dengan kurikulum yang sudah berjalan. sekarang sudah memadai, tapi terus ada pengadaan sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

3. Sarana Ekskul

masih belum. ada yang harus di luar. misalnya renang, masih harus sewa lokasi. futsal juga masih di luar. terus, kenapa harus di luar, kan kita harus memberi pelayanan prima kepada masyarakat. kita punya 26 ekstra sehingga ada yang belum maksimal yaitu kolam renang dan futsal.

4. Kebersihan Sekolah

baik, ya memang insyaa allah dari bagian lingkungan atau OB juga sudah sesuai dengan zonanya atau bagiannya. sesuai dengan pembagian tugasnya masing-masing dengan job desk masing masing.

Keandalan

5. Kemampuan Sekolah Menanamkan kedisiplinan.

Mampu sekali. karena kita untuk menanamkan kedisiplinan kita punya tatib, ada buku tatib. disini kedisiplinanya sudah bagus karena sudah sesuai dengan istilahnya beberapa pendukung. ada petugas tatib, ada buku tatib. petugas tatib tidak hanya mendata tapi memberikan solusi. misal ada anak

terlambat petugas memberikan bimbingan. dan itu lengkap dengan jurnal dan buku tatibnya. lengkap sekali.

6. Kemampuan sekolah menyalurkan bakat dan minat siswa.

Sangat mampu. kenapa, disini ada ekstrakurikuler. selain itu ada untuk memwadahi bakat minat siswa yang tidak ada di sekolah lain, ada namanya Panca Karakter (Pankreas) panggung kreasi anak sholeh sholehah untuk memwadahi bakat dan minat anak tsb. sehingga tiap hari kamis, Pankreas termasuk intra anak anak menampilkan kemampuannya masing-masing tidak hanya di bidang seni tetapi bisa karate dan macam macam lainnya.

Daya Tanggap.

7. Kemampuan sekolah menyediakan informasi yang cepat dan akurat.

Mampu. karena skrg di jaman IT, serba canggih selain itu serba cepat meski tidak menggunakan kertas tetapi bisa melalui WA. kegiatan bisa disampaikan ke masyarakat melalui media misalnya IG, tiktok, youtube sehingga cepat bisa diterima dan dipahami oleh masyarakat.

8. Kemampuan sekolah menyelesaikan persoalan yang terjadi secara cepat.

9. Kemampuan sekolah memberikan layanan administrasi secara cepat.

ya. kita sudah menggunakan SIM (sistem informasi madrasah). sehingga bisa memberikan layanan secara cepat untuk bisa diakses masyarakat.

Jaminan

10. Kemampuan sekolah menciptakan rasa aman pada siswa.

Mampu. safetynya disini cukup baik dari sisi higienis kemudian penanganannya, jika ada kendala insyaa allah akan segera terselesaikan.

Empati.

11. Kemampuan sekolah memperhatikan masukan dan keluhan dari orang tua.

justu ini sangat diwadahi oleh sekolah. di web kita ada DUMAS (pengaduan masyarakat) jika ada masukan saran yang membangun atau kritikan akan diwadahi disana dan langsung akan ditanggapi atau diberi solusi. jika masih kurang berkenan, yang bersangkutan bisa langsung

datang untuk mencari pemecahan atau solusinya.

12. Kemampuan sekolah proaktif menawarkan bantuan kepada orang tua dan siswa.

sangat sangat diperhatikan oleh MIN 2. mulai dari PPDB ada jalur afirmasi untuk anak tidak mampu. mereka akan ditampung di madrasah ini. kemudian ada proses belajar disini, ada namanya subsidi silang dimana yang kurang mampu akan dicover oleh madrasah tentunya ada persyaratan yang harus dipenuhi. kita akan melakukan survei sampai ke lokasi. jika memang kurang mampu, pasti akan dapat. sekolah menetapkan prosentase karena kemampuan masing masing tidak sama. tergantung kondisi ekonomi masing masing.

13. Kemampuan siswa menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua.

Mampu. kita sudah memiliki struktur organisasi. misal dari madrasah akan mengkomunikasikan ke korbid, korbid ke korwil, kemudian korwil ke korlas jika terkait dengan siswa. kemudian korlas akan meneruskannya ke wali kelas masing-masing. jika terkait dengan masyarakat, langsung ke humas, dan itu sangat terkondisikan. membangun komunikasi sangat bagus.

STRATEGI SEKOLAH UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WALI MURID TERHADAP LAYANAN AKADEMIK SEKOLAH

Dari wali murid, jika mereka diminta mengkomunikasikan terkait dengan perkembangan anaknya kadang tidak maksimal dalam artian kadang sudah dhimbau atau diberi informasi tidak dijalani dengan maksimal. misalnya terkait dengan perkembangan anak, sekolah memberikan informasi dan masukan tapi tidak dijalankan.

Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan wali murid



Wawancara Dengan Guru



Wawancara Dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum

Lampiran 12 Biodata Peneliti



Nama : Sella Aisya Zam Zam Ababil
NIM : 210103110065
Tempat Tanggal Lahir : Malang, 26 Maret 2003
Jurusan : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Tahun Masuk : 2021
Alamat : Jalan Ahmad Yani Mentaraman, Pagelaran,
Malang
No Handphone : 081234758220
Email : sellaaisyazamzam@gmail.com
Riwayat Pendidikan : SD Brongkal Malang
SMP Annur 2 Bululawang Malang
SMA Annur 2 Bululawang Malang
S-1 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang