UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO

UMSIDA
DARI SINI PENCERAHAN BERSEMI

Starategi Pelayanan Prima Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Pada Sekolah Dasar

Oleh:

Aisyah Rachmawati Avivah

(248610800010)

Manajemen Pendidikan Islam

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Januari, 2026

Latar Belakang Penelitian



Persaingan lembaga pendidikan Islam semakin ketat



Masyarakat semakin selektif memilih sekolah



Pelayanan prima menjadi faktor kepercayaan

Gap Dan Kebaruan

Research Gap

- Pelayanan pendidikan sudah diterapkan
- Belum optimal pada sekolah Islam baru
- Kajian kepercayaan masyarakat masih umum

Keterbaruan Penelitian

- Fokus sekolah Islam baru
- Analisis pelayanan prima & faktor eksternal
- Konteks Manajemen Pendidikan Islam

Tujuan Penelitian

- Menganalisis strategi pelayanan prima
- Mengkaji kepercayaan masyarakat
- Mengidentifikasi faktor pembentuk kepercayaan

Metode

Pendekatan: Kualitatif Deskriptif

Jenis: Studi Kasus

Lokasi: SD Muhammadiyah 1 Candi

Teknik analisis data

- **Observasi**
- **Wawancara**
- **Dokumentasi**
- **Analisis Miles & Huberman**
- **Triangulasi data**

Alur Penelitian

Identifikasi Masalah

Pengumpulan Data

Analisis Pelayanan Prima

Analisis Kepercayaan Masyarakat

Kesimpulan

Hasil Penelitian

Pelayanan akademik: cukup baik

Administrasi: cukup baik

Sarana prasarana: terbatas

Performance: belum konsisten

Kepercayaan Masyarakat



Kualitas pelayanan



Identitas Muhammadiyah



Biaya pendidikan terjangkau



Reputasi sosial

Kesimpulan



Pelayanan prima belum sepenuhnya optimal



Kepercayaan masyarakat tetap terbentuk



Faktor eksternal memperkuat kepercayaan



Perlu perbaikan berkelanjutan


UMSIDA
DARI SINI PENCERAHAN BERSEMI