Excellent Service Strategy in Building Public Trust in Islamic Elementary Schools
[Strategi Pelayanan Prima dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat pada Sekolah Dasar Islam]

Aisyah Rachmawati Avivah[1)], Budi Haryanto[2)]

[1)]Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia
[2)] Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia
*Email Penulis Korespondensi: budiharyanto@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze service excellence strategies in building public trust at SD Muhammadiyah 1 Candi. The research focuses on four main aspects of service, namely academic, administrative, facilities and infrastructure, and performance, while also examining the broader factors influencing community trust. A qualitative approach was employed by collecting data through interviews, observations, and questionnaires distributed to parents. The data were analyzed descriptively to illustrate the existing service conditions and their relationship with the level of public trust. The findings indicate that the quality of services at SD Muhammadiyah 1 Candi can be categorized as fairly good, although not yet fully excellent. Each service aspect has been implemented, but several weaknesses remain, including limited facilities, insufficient transparency, and responses to complaints that are not always timely. Public trust is not only shaped by internal service quality, but also reinforced by the strong identity of Muhammadiyah as an Islamic organization, the affordability of school fees, and the school's social reputation in the community. In conclusion, service excellence remains a key factor in fostering public trust, yet external factors such as Muhammadiyah's organizational legitimacy and affordability also play a significant role. To maintain and enhance this trust, the school needs to pursue continuous improvement, strengthen transparency, and provide innovative services aligned with Islamic educational values.*

Keywords - *excellent service, new Islamic school, public trust*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan prima dalam membangun kepercayaan masyarakat di SD Muhammadiyah 1 Candi. Fokus penelitian diarahkan pada empat aspek utama pelayanan, yaitu akademik, administrasi, sarana prasarana, dan performance, serta menelaah gambaran umum faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan kuesioner yang disebarkan kepada wali murid. Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi layanan yang ada dan keterkaitannya dengan tingkat kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima di SD Muhammadiyah 1 Candi berada pada kategori cukup baik meskipun belum sepenuhnya prima. Setiap aspek pelayanan sudah diupayakan, namun masih menyisakan kelemahan, antara lain keterbatasan fasilitas, transparansi yang belum optimal, serta respons terhadap keluhan yang belum selalu cepat. Kepercayaan masyarakat ternyata tidak hanya dibangun dari kualitas layanan internal, tetapi juga diperkuat oleh identitas organisasi Muhammadiyah, keterjangkauan biaya pendidikan, dan reputasi sosial yang berkembang di lingkungan sekitar. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan prima tetap menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat, namun faktor eksternal seperti identitas Muhammadiyah dan keterjangkauan biaya juga berperan besar. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan tersebut, sekolah perlu melakukan perbaikan berkelanjutan, meningkatkan transparansi, serta menghadirkan inovasi layanan yang selaras dengan nilai-nilai pendidikan Islam.*

Kata Kunci - *pelayanan prima, sekolah Islam baru, kepercayaan masyarakat*

I. PENDAHULUAN

Perubahan zaman yang semakin cepat mengharuskan berbagai sektor, termasuk pendidikan, untuk terus beradaptasi dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Sekolah dasar Islam, sebagai lembaga pendidikan yang mengintegrasikan nilai-nilai agama dalam proses pembelajaran, tidak hanya dituntut untuk menghasilkan output pendidikan yang berkualitas, tetapi juga untuk memberikan pelayanan yang efisien, responsif, dan mampu memenuhi harapan berbagai pihak, terutama orang tua dan peserta didik. Pelayanan prima di sekolah dasar Islam menjadi elemen yang sangat penting dalam membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat, yang semakin selektif dalam memilih lembaga pendidikan untuk anak-anak mereka [1]. Pelayanan yang dimaksud mencakup berbagai dimensi, mulai dari penyediaan fasilitas yang nyaman dan memadai, kemudahan dalam prosedur administratif, hingga pengelolaan komunikasi yang efektif antara pihak sekolah dan orang tua. Sekolah yang mampu

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

memberikan pelayanan yang unggul dan memenuhi harapan masyarakat akan lebih mudah meraih posisi kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat, terutama bagi sekolah yang baru berdiri dan sedang dalam tahap membangun reputasi [2] . Oleh karena itu, implementasi strategi pelayanan prima yang tepat sangat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan menciptakan hubungan yang harmonis antara sekolah dengan masyarakat [3]. Pelayanan ini tidak hanya terbatas pada aspek fisik atau administratif, tetapi juga meliputi pengalaman belajar yang bermakna bagi siswa, serta transparansi dalam pengelolaan kebijakan dan operasional sekolah [4]. Melalui strategi yang terencana dan berkelanjutan, sekolah dapat memperkuat posisinya, meningkatkan daya saing, serta memperoleh kepercayaan penuh dari masyarakat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pencapaian tujuan pendidikan secara optimal.

Di tengah perkembangan era modern yang semakin kompetitif, tren pelayanan prima yang semakin berkembang ini juga berdampak pada dunia pendidikan. Masyarakat kini lebih sadar akan pentingnya kualitas layanan dalam memilih institusi pendidikan bagi anak-anak mereka [5]. Tidak hanya sekadar mencari tempat belajar, orang tua juga menginginkan sekolah yang dapat memberikan pengalaman terbaik, baik dari segi akademik maupun pelayanan administratif yang prima.[6]. Dalam proses pendidikan menghadapi tantangan seperti keterbatasan anggaran, perkembangan teknologi yang pesat, dan kebutuhan peserta didik yang terus berubah, peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan menjadi sangat krusial[7]. Keberagaman jenis lembaga pendidikan saat ini memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk memilih sekolah yang paling sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai yang mereka anut. Sekolah negeri, sekolah swasta, sekolah berbasis agama, hingga sekolah berkurikulum internasional bersaing dalam menarik minat calon peserta didik [8]. Orang tua tidak lagi hanya mempertimbangkan aspek biaya, tetapi juga melihat mutu pendidikan, fasilitas, metode pembelajaran, serta nilai-nilai yang diterapkan di sekolah tersebut [9]. Oleh karena itu, strategi yang matang dan pelayanan unggul menjadi faktor utama bagi sekolah untuk tetap relevan dan diminati.

Persaingan antar lembaga pendidikan dalam merebut kepercayaan masyarakat semakin dinamis. Sekarang daya tarik sekolah negeri bukan lagi biaya yang murah, tetapi kelengkapan failitas dan tersedianya guru yang lengkap dan profesional. Sementara itu, sekolah swasta berbasis Islam menawarkan keunggulan dengan mengintegrasikan nilai-nilai keagamaan dan pendidikan modern, serta memiliki kebebasan untuk mengembangkan kurikulum yang lebih adaptif [10]. Namun, tantangan terbesar bagi sekolah swasta adalah persaingan dengan sekolah lain yang menawarkan konsep serupa serta tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan [11]. Di tengah lanskap pendidikan yang kompetitif ini, muncul fenomena menarik sekolah baru yang berani bersaing dengan sekolah lama dan bahkan mampu unggul dalam perekrutan siswa baru. Salah satu contohnya adalah SD Muhammadiyah 1 Candi, Sidoarjo yang biasa dikenal dengan ”sdmica” meskipun masih tergolong baru, telah berhasil menarik perhatian masyarakat dan menempatkan dirinya sebagai pilihan utama dalam pendidikan dasar berbasis Islam. Keberhasilan ini tentu tidak terjadi begitu saja, melainkan merupakan hasil dari strategi cermat serta penerapan pelayanan prima yang efektif.

Dalam konteks ini, pendidikan swasta Islam, khususnya Sekolah Dasar Islam (SDI) baru, memiliki tantangan dan peluang tersendiri. Sebagai lembaga yang mengintegrasikan nilai-nilai keislaman dengan standar pendidikan modern SD Muhammadiyah 1 Candi, Sidoarjo baru harus mampu bersaing dengan sekolah-sekolah yang sudah mapan. Masyarakat kini semakin selektif dalam memilih sekolah bagi anak-anak mereka, Masyarakat menilai bahwa lembaga pendidikan yang memiliki kredibiltas dan berkualitas akan mampu menghasilkan output dan outcome yang bermutu dan yang tak kalah pentingnya adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah [12]. Kepercayaan masyarakat terhadap sekolah dapat dibangun melalui strategi yang tepat dan pelayanan prima yang konsisten. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menghambat perkembangan sekolah dan menurunkan minat calon siswa. Peran kepemimpinan menjadi faktor krusial dalam menentukan arah kebijakan, strategi, serta budaya organisasi di sekolah [13]. Kepala sekolah yang visioner dan adaptif dapat mendorong inovasi, mengoptimalkan potensi sumber daya manusia, dan menghadirkan pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat [14]. Dengan demikian, kepemimpinan yang efektif tidak hanya berpengaruh pada internal sekolah, tetapi juga pada persepsi positif masyarakat terhadap sekolah tersebut [15].

Sekolah Dasar Islam (SDI) baru menghadapi persaingan yang semakin ketat. Dalam situasi ini, strategi yang tepat sangat penting untuk membangun citra positif sekolah dan menarik perhatian calon siswa beserta orang tuanya [16]. Dalam proses pendidikan orang tua sebagai mitra, memiliki harapan besar agar anaknya dapat bersekolah di lembaga dengan reputasi unggul [17]. Reputasi tersebut tercermin dari kualitas pendidikan dan budaya sekolah yang kuat, yang secara langsung berkontribusi pada pencapaian siswa, sehingga mereka mampu menunjukkan kompetensi terbaik dan bersaing di jenjang yang lebih tinggi [18]. Saat ini sedang trending penerapan metode pembelajaran inovatif seperti pendekatan STREAM (Science, Technology, Religion, Engineering, Arts, Mathematics) dalam pendekatan metode ini literasi dipandang sebagai elemen krusial dalam kurikulum yang komprehensif, karena menuntut pemikiran analitis dan kreativitas [19]. Literasi tidak hanya terbatas pada keterampilan membaca, menulis, dan berhitung. Lebih dari itu, literasi mencakup kemampuan berbahasa, bernalar numerik, memahami visual, melek teknologi, serta berbagai usaha dalam memperoleh pengetahuan [20]. Untuk itu, strategi yang diterapkan oleh sekolah

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

harus lebih dari sekadar promosi, strategi ini harus berorientasi pada peningkatan kualitas pendidikan, penerapan metode pembelajaran inovatif, dan penguatan nilai-nilai Islam sebagai ciri khas sekolah. Pendidikan yang semakin kompetitif, sekolah Islam baru perlu memiliki pendekatan yang sistematis dalam menarik minat calon siswa. Salah satu faktor yang dapat membangun daya saing adalah penerapan strategi pelayanan prima. Pelayanan prima tidak hanya berfokus pada aspek administratif atau fasilitas sekolah, tetapi juga mencakup bagaimana sekolah memberikan pengalaman belajar yang bermakna, membangun komunikasi yang efektif dengan orang tua, serta menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif bagi perkembangan anak.

Penelitian sebelumnya, telah menyoroti pentingnya kualitas layanan pendidikan dalam meningkatkan loyalitas orang tua dan siswa [21]. Namun, kajian-kajian tersebut umumnya masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji bagaimana strategi dan pelayanan prima diterapkan di sekolah Islam yang masih baru dan sedang berkembang. Penelitian sebelum lainnya juga telah membahas strategi pemasaran serta kualitas layanan dalam meningkatkan daya saing sekolah swasta, tetapi lebih banyak berfokus pada efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan orang tua serta strategi pemasaran secara umum [22], [23], [24]. Dalam konteks sekolah Islam yang baru berdiri, masih terdapat kebutuhan untuk memahami lebih dalam bagaimana strategi dan pelayanan prima dapat berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan daya saing sekolah di tengah kompetisi yang semakin ketat [25]. Kajian yang secara spesifik mengeksplorasi faktor-faktor keberhasilan sekolah baru dalam menghadapi persaingan dengan sekolah yang lebih mapan masih terbatas.

Kepercayaan masyarakat pada lembaga pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan sekolah, khususnya bagi sekolah baru yang sedang membangun reputasi. Kepercayaan ini terbentuk melalui berbagai indikator, seperti konsistensi penyelenggaraan layanan, kualitas manajemen, transparansi, serta pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan sekolah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendidikan dan komunikasi yang efektif antara sekolah dan orang tua [26]. Hal serupa juga ditegaskan penelitian sebelum lainnya yang menemukan bahwa legitimasi organisasi pendidikan, reputasi sosial, serta keterjangkauan biaya menjadi faktor eksternal yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sekolah [27]. Dengan demikian, membangun kepercayaan masyarakat bukan hanya persoalan layanan internal, tetapi juga terkait dengan persepsi, pengalaman, dan nilai yang berkembang di lingkungan sekitar.

Penelitian ini bertujuan menggali lebih dalam strategi pelayanan prima sekolah dalam membangun kepercayaan masyarakat. Hal ini cukup menarik karena subyek telaah masih tergolong lembaga pendidikan yang masih baru namun sudah mendapatkan kepercayaan masyarakat. Dalam membangun kepercayaan masyarakat dan menarik minat siswa baru. sebagai sekolah yang masih tergolong baru dan berkembang, keberhasilannya dalam bersaing dengan sekolah-sekolah yang telah lebih dahulu mapan bagaimana hal ini bisa terjadi, menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji. Di tengah ketatnya persaingan dalam dunia pendidikan, sekolah ini mampu merebut pangsa pasar dan menjadi pilihan utama bagi orang tua. Dengan memahami faktor-faktor kunci keberhasilan sekolah baru ini, diharapkan peneliti dapat memberikan wawasan serta rekomendasi praktis bagi lembaga pendidikan lain dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di dunia pendidikan. Pendekatan berbasis riset akan membantu sekolah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan layanan agar memenuhi harapan orang tua serta peserta didik. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari kurikulum yang diterapkan, tetapi juga dari bagaimana sekolah memberikan pengalaman yang terbaik bagi seluruh stakeholder-nya [28].

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Studi kasus dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendalami fenomena spesifik, yaitu strategi dan pelayanan prima yang diterapkan oleh SD Muhammadiyah 1 Candi, Sidoarjo, dalam menarik kepercayaan masyarakat sebagai sekolah Islam baru. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, guru dan staf administrasi, orang tua, yang dipilih berdasarkan peran mereka dalam manajemen dan pelayanan sekolah.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi dilakukan secara non-partisipatif, di mana peneliti mengamati aktivitas sekolah tanpa ikut serta dalam prosesnya. Kedua, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, memungkinkan fleksibilitas dalam menggali informasi mendalam terkait pengalaman, persepsi, dan kendala penerapan strategi serta pelayanan. Ketiga, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dari observasi dan wawancara. Dokumen yang dikaji meliputi visi dan misi sekolah, program kerja, laporan kegiatan, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, serta media promosi sekolah seperti brosur dan situs web.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi data, yaitu membandingkan hasil dari berbagai teknik pengumpulan data guna memperkuat kesimpulan. Selain itu, penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian, di mana seluruh informan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, menyetujui partisipasinya, serta dijamin kerahasiaan data yang diberikan. pengumpulan data utama melalui observasi non-partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted..

model interaktif Miles, Huberman, & Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan. Pertama adalah reduksi data, yaitu menyeleksi dan menyederhanakan data penting. Tahap berikutnya penyajian data, yaitu menyusun informasi dalam bentuk narasi atau tabel agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu merumuskan temuan berdasarkan pola yang konsisten. Analisis ini dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai strategi dan pelayanan prima di SD Muhammadiyah 1 Candi sebagai sekolah Islam baru.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai strategi pelayanan prima dalam membangun kepercayaan masyarakat pada lembaga pendidikan Islam. Analisis difokuskan pada dua pokok pembahasan utama yang saling berkaitan. Pertama, aspek layanan prima yang mencakup empat dimensi utama, yaitu akademik, administrasi, sarana prasarana, dan performance. Keempat dimensi ini menjadi tolok ukur penting dalam menilai bagaimana kualitas layanan pendidikan diterapkan serta sejauh mana pelayanan tersebut dirasakan oleh masyarakat. Kedua, Kepercayaan masyarakat yang menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi munculnya kepercayaan terhadap lembaga, baik yang berasal dari kualitas pelayanan internal maupun faktor eksternal seperti reputasi organisasi dan nilai-nilai keislaman yang melekat pada lembaga. Pembagian hasil ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang lebih utuh mengenai keterkaitan antara mutu pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam yang menjadi objek penelitian.

1. **Aspek Layanan Prima**
   a) Akademik

Pelayanan akademik di SD Muhammadiyah 1 Candi mencakup berbagai kegiatan yang dirancang untuk mendukung perkembangan siswa secara utuh, baik dari sisi kognitif, afektif, maupun spiritual. Proses pembelajaran tidak hanya berfokus pada penyampaian materi di kelas, tetapi diawali dengan pembiasaan religius berupa doa bersama, tadarus Al-Qur'an, dan shalat dhuha. Kegiatan rutin ini menciptakan suasana belajar yang lebih kondusif sekaligus menjadi bagian dari identitas sekolah berbasis Islam. Di samping rutinitas tersebut, sekolah juga menyelenggarakan program pendampingan bagi siswa yang membutuhkan dukungan tambahan dalam memahami pelajaran inti. Program ini menambah variasi layanan akademik, walaupun sebagian wali murid menilai bahwa informasi mengenai jadwal pendampingan masih kurang konsisten. Situasi ini menunjukkan bahwa upaya mendukung siswa memang sudah tersedia, tetapi koordinasi dalam penyampaiannya masih perlu diperkuat agar semua anak memperoleh kesempatan yang sama.

Pengembangan potensi akademik juga dilakukan melalui keterlibatan siswa dalam berbagai lomba, baik tingkat internal maupun eksternal. Partisipasi ini memberi peluang bagi anak untuk mengasah kemampuan dan menumbuhkan semangat berprestasi. Namun, keterbatasan jumlah peserta yang bisa diikutsertakan menimbulkan harapan dari wali murid agar layanan pengembangan prestasi dapat menjangkau lebih banyak siswa. Dengan kata lain, ada kebutuhan agar kesempatan akademik diberikan lebih merata, tidak hanya kepada kelompok tertentu. Upaya literasi menjadi bagian lain dari pelayanan akademik yang berjalan secara rutin. Sekolah menyediakan waktu khusus membaca di perpustakaan, yang dimaksudkan untuk menumbuhkan minat baca siswa. Akan tetapi, fasilitas perpustakaan dinilai belum memadai, terutama dalam hal koleksi buku yang jarang diperbarui. Masukan dari wali murid menunjukkan perlunya perbaikan pada aspek ini, sebab keterbatasan bahan bacaan berpotensi mengurangi efektivitas program literasi yang sebenarnya sudah dirancang baik.

Seiring perkembangan zaman, sekolah juga telah memanfaatkan teknologi dalam pembelajaran. Setiap kelas sudah dilengkapi perangkat proyektor, dan penggunaan media digital seperti presentasi atau tayangan video telah menjadi bagian dari kegiatan belajar. Hal ini dinilai membantu anak lebih tertarik dan fokus dalam menerima pelajaran. Namun, penerapan teknologi masih bersifat standar, belum sepenuhnya inovatif. Media pembelajaran interaktif berbasis aplikasi atau platform daring, misalnya, masih jarang digunakan, sehingga peluang untuk memperkaya pengalaman belajar belum optimal. Aspek terakhir yang menonjol dalam pelayanan akademik adalah komunikasi dengan orang tua. Informasi hasil belajar disampaikan melalui rapor dan pertemuan resmi. Walaupun mekanisme ini sudah berjalan, sebagian wali murid merasa informasi yang diberikan masih terlalu umum dan belum menggambarkan perkembangan anak secara detail. Kondisi ini menunjukkan perlunya laporan yang lebih personal agar orang tua dapat memberikan pendampingan yang tepat di rumah. Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut,

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

pelayanan akademik di SD Muhammadiyah 1 Candi dapat dikatakan cukup baik karena telah mencakup berbagai program dan layanan. Akan tetapi, dari perspektif pelayanan prima, masih terdapat kekurangan yang harus ditindaklanjuti, seperti konsistensi penyampaian informasi, keterbatasan koleksi literasi, inovasi pembelajaran digital yang belum berkembang optimal, serta laporan akademik yang kurang mendalam. Dengan demikian, pelayanan akademik sudah menunjukkan arah menuju kualitas prima, namun tetap memerlukan penguatan agar lebih merata dan berkelanjutan.

b) Administrasi

Pelayanan administrasi di SD Muhammadiyah 1 Candi merupakan bagian penting yang dirasakan langsung oleh wali murid. Administrasi mencakup urusan keuangan, pengelolaan dokumen, serta penyampaian informasi terkait kegiatan sekolah. Dari hasil penelitian, terlihat adanya upaya pengelolaan yang cukup teratur, tetapi juga muncul sejumlah catatan yang menunjukkan perlunya perbaikan. Dalam hal keuangan, lembaga sudah menyediakan beberapa pilihan pembayaran, baik secara langsung maupun melalui transfer bank. Pilihan ini memberi kemudahan bagi orang tua dalam memenuhi kewajiban administrasi. Akan tetapi, sebagian wali murid menyampaikan bahwa pemberitahuan mengenai jatuh tempo pembayaran kadang diberikan mendekati batas akhir. Kondisi ini menimbulkan kesan kurang tertib, karena orang tua merasa waktu yang tersedia untuk menyiapkan pembayaran relatif singkat. Dengan demikian, meskipun sistem pembayaran sudah fleksibel, ketepatan waktu penyampaian informasi masih perlu diperhatikan.

Selain urusan keuangan, administrasi juga berkaitan dengan pengelolaan dokumen siswa, seperti rapor, ijazah, atau surat keterangan. Secara umum dokumen tersebut dapat diperoleh sesuai kebutuhan, tetapi terdapat pengalaman di mana wali murid harus menunggu lebih lama karena berkas belum selesai. Situasi ini menunjukkan bahwa pelayanan dokumen telah berjalan, namun dari sisi kecepatan masih belum selalu konsisten. Aspek berikutnya adalah penyampaian informasi kegiatan sekolah. Pihak sekolah memanfaatkan berbagai media seperti grup pesan singkat, selebaran, maupun pertemuan wali murid. Penggunaan media yang beragam sebenarnya memudahkan, tetapi beberapa orang tua merasa tidak semua menerima informasi pada waktu yang sama. Ada yang mengetahui lebih cepat, sementara yang lain baru mendapat informasi mendekati pelaksanaan kegiatan. Ketidaksamaan waktu penyebaran informasi ini berpotensi menimbulkan kebingungan, sehingga meskipun sarana komunikasi sudah ada, efektivitasnya belum sepenuhnya tercapai.

Transparansi administrasi juga menjadi perhatian. Sebagian wali murid menyatakan bahwa laporan keuangan kegiatan telah disampaikan, namun penjelasan yang diberikan masih bersifat umum. Keterbukaan ini dinilai penting karena berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Semakin rinci laporan yang diberikan, semakin besar pula peluang terbentuknya rasa percaya yang kuat dari orang tua. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di SD Muhammadiyah 1 Candi dapat dinilai cukup baik karena telah menyediakan beberapa fasilitas penting, mulai dari pilihan sistem pembayaran, layanan dokumen, hingga sarana komunikasi. Akan tetapi, dalam perspektif pelayanan prima, masih ada beberapa hal yang memerlukan perbaikan, terutama konsistensi penyampaian informasi, kecepatan pengurusan dokumen, dan transparansi laporan keuangan. Dengan pembenahan pada aspek-aspek tersebut, pelayanan administrasi dapat lebih mendekati standar prima yang diharapkan masyarakat.

c) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan unsur penting yang menunjang mutu layanan pendidikan di SD Muhammadiyah 1 Candi. Fasilitas yang tersedia bukan hanya mendukung kegiatan belajar mengajar, tetapi juga memengaruhi kenyamanan, kesehatan, serta pembentukan karakter siswa. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar sarana dasar sudah terpenuhi, meskipun dari perspektif pelayanan prima masih terdapat sejumlah kekurangan yang menjadi perhatian wali murid. Dari segi ruang kelas, setiap kelas sudah dilengkapi meja, kursi, papan tulis, dan perangkat proyektor yang digunakan untuk mendukung pembelajaran berbasis media digital. Kehadiran fasilitas ini dianggap membantu proses pembelajaran agar lebih variatif. Akan tetapi, pemanfaatannya dinilai belum sepenuhnya maksimal. Proyektor, misalnya, lebih sering dipakai untuk menayangkan materi secara statis, sementara peluang untuk digunakan secara interaktif belum tergarap. Dengan demikian, meskipun fasilitas sudah tersedia, nilai tambah yang dihasilkan masih terbatas.

Perpustakaan juga menjadi bagian penting dari sarana pendidikan. Lembaga sudah menetapkan jadwal literasi rutin dan menyediakan koleksi buku bacaan. Namun, jumlah koleksi dinilai belum cukup untuk memenuhi kebutuhan siswa yang beragam. Beberapa orang tua berharap adanya pembaruan dan penambahan koleksi, agar minat

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted..

membaca anak semakin berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa sarana perpustakaan sudah ada dan berfungsi, tetapi kualitas dan kelengkapannya masih perlu ditingkatkan.

Fasilitas sanitasi juga kerap disorot. Sekolah telah menyediakan kamar mandi bagi siswa, namun sebagian wali murid mengeluhkan kualitasnya, khususnya ventilasi yang kurang memadai sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman. Dari perspektif pelayanan prima, keberadaan fasilitas sanitasi saja tidak cukup; kebersihan, kenyamanan, dan kelayakannya juga harus diperhatikan agar benar-benar mendukung kesehatan siswa. Selain itu, sekolah memiliki lapangan yang cukup luas dan multifungsi. Fasilitas ini menjadi pusat aktivitas siswa, baik untuk kegiatan olahraga maupun kegiatan religius seperti shalat dhuha berjamaah. Keberadaan lapangan luas merupakan nilai tambah, karena dapat menampung kegiatan dalam skala besar. Namun, pemanfaatannya masih menghadapi kendala. Ketika musim hujan, lapangan menjadi licin sehingga rawan digunakan, sementara di musim kemarau seringkali berdebu. Kondisi ini menunjukkan bahwa perawatan dan pengelolaan lapangan perlu ditingkatkan agar dapat benar-benar mendukung kegiatan siswa dengan aman dan nyaman.

Sarana penunjang lain seperti area bermain bagi siswa masih terbatas dan belum sepenuhnya tertata. Hal ini membuat fungsi rekreasi kurang maksimal, padahal kegiatan bermain sangat penting bagi perkembangan sosial dan emosional anak usia sekolah dasar. Perhatian lebih terhadap penyediaan area bermain yang layak akan memperkaya layanan pendidikan secara keseluruhan. Secara umum, sarana dan prasarana di SD Muhammadiyah 1 Candi dapat dikatakan cukup mendukung penyelenggaraan pendidikan. Fasilitas kelas dan media pembelajaran sudah tersedia, perpustakaan berfungsi meski koleksinya terbatas, kegiatan religius berjalan meski tanpa ruang ibadah khusus, sanitasi ada meski belum sepenuhnya nyaman, serta lapangan luas tersedia meskipun masih terkendala faktor cuaca dan perawatan. Dalam perspektif pelayanan prima, kondisi ini menunjukkan bahwa sarana prasarana belum sepenuhnya optimal. Perbaikan pada ruang ibadah, peningkatan kualitas sanitasi, pembaruan koleksi literasi, perawatan lapangan, serta penyediaan area bermain yang memadai menjadi kebutuhan penting agar layanan sarana prasarana benar-benar prima..

d) Performance

Performance atau kinerja layanan di SD Muhammadiyah 1 Candi mencerminkan bagaimana lembaga menampilkan diri dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat. Kinerja ini terlihat dari cara sekolah merespons kebutuhan siswa dan orang tua, mengelola kegiatan, serta menjaga citra lembaga di hadapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja sekolah sudah menunjukkan arah positif, tetapi masih terdapat sejumlah catatan penting yang perlu diperhatikan agar benar-benar mencapai standar pelayanan prima. Salah satu bentuk performance yang paling terlihat adalah keterlibatan sekolah dalam berbagai kegiatan akademik maupun nonakademik. Prestasi siswa di tingkat kecamatan dan kabupaten menjadi bagian dari citra lembaga, namun yang lebih penting adalah bagaimana sekolah mengatur proses seleksi dan pemberian kesempatan. Sebagian wali murid mengapresiasi adanya peluang bagi anak untuk mengikuti lomba, tetapi keterbatasan kuota membuat sebagian merasa kesempatan belum merata. Hal ini memberi gambaran bahwa kinerja sekolah dalam mengelola kegiatan sudah berjalan, namun masih ada kesenjangan dalam distribusi kesempatan yang menuntut perbaikan.

Kinerja pelayanan juga tercermin dalam manajemen komunikasi dengan masyarakat. Sekolah memanfaatkan berbagai sarana komunikasi, baik melalui grup pesan singkat, pertemuan resmi, maupun media cetak sederhana. Kehadiran media ini membantu menjaga hubungan dengan wali murid, namun ketidakteraturan dalam penyampaian informasi seringkali menimbulkan persepsi bahwa kinerja layanan belum konsisten. Kinerja yang baik semestinya tidak hanya ramah dalam penyampaian, tetapi juga tertib dalam ketepatan waktu dan isi informasi. Dari sisi kedisiplinan, ada harapan dari orang tua agar lembaga lebih konsisten dalam menegakkan aturan, baik kepada siswa maupun kepada tenaga pendidik. Beberapa catatan muncul terkait keterlambatan guru masuk kelas atau keterlambatan pelaksanaan kegiatan yang seharusnya terjadwal. Hal ini menunjukkan bahwa performance lembaga dalam menjaga kedisiplinan belum sepenuhnya optimal. Konsistensi kedisiplinan sangat penting karena menjadi teladan langsung bagi siswa dan sekaligus memengaruhi kepercayaan masyarakat.

Performance juga dapat dilihat dari kesiapan lembaga merespons keluhan masyarakat. Beberapa orang tua menyampaikan adanya persoalan, misalnya terkait fasilitas sanitasi atau kurangnya informasi kegiatan. Respons dari pihak sekolah ada kalanya cepat, namun ada pula yang dianggap lambat. Perbedaan kecepatan respons ini membuat sebagian wali murid menilai bahwa pelayanan masih bersifat situasional, bukan sistematis. Pelayanan prima seharusnya menuntut respons yang cepat, tepat, dan konsisten terhadap setiap keluhan yang muncul. Selain itu,

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

performance lembaga juga terkait dengan citra dan akuntabilitas. Orang tua menilai bahwa sekolah memiliki program-program yang potensial untuk meningkatkan kualitas layanan, namun keterbukaan laporan dan evaluasi hasil program belum sepenuhnya maksimal. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah kinerja yang ditampilkan benar-benar sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau masih perlu penguatan pada aspek transparansi. Secara keseluruhan, performance layanan di SD Muhammadiyah 1 Candi dapat dinilai cukup baik karena telah menunjukkan adanya upaya menjaga citra, menyediakan sarana komunikasi, dan melibatkan siswa dalam berbagai kegiatan. Namun, dalam perspektif pelayanan prima, masih terdapat kekurangan terutama dalam hal pemerataan kesempatan, konsistensi kedisiplinan, kecepatan merespons keluhan, serta transparansi dalam pengelolaan program. ketidakteraturan dalam jadwal kegiatan, serta belum optimalnya daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima telah berjalan, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam hal konsistensi, efisiensi, dan kecepatan pelayanan.

Setelah menguraikan keempat aspek pelayanan prima yang meliputi akademik, administrasi, sarana prasarana, dan performance, diperlukan gambaran umum yang menunjukkan bagaimana keseluruhan aspek tersebut berjalan dalam praktiknya. Berdasarkan hasil evaluasi yang disajikan di atas, dapat diketahui bahwa keempat aspek pelayanan prima, yakni akademik, administrasi, sarana prasarana, dan performance, secara umum masih berada pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan di lembaga pendidikan telah berjalan secara fungsional, namun belum mencapai tingkat pelayanan yang benar-benar prima. Pada aspek akademik dan administrasi, masih ditemukan kendala dalam hal ketepatan waktu pelayanan, koordinasi antarunit, serta kejelasan informasi yang diterima oleh wali murid. Sementara itu, pada aspek sarana prasarana dan performance, permasalahan muncul dari keterbatasan fasilitas fisik, ruang ibadah yang belum memadai, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses layanan. Di samping itu, daya tanggap terhadap keluhan masyarakat juga masih perlu diperkuat agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan transparan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima telah berada pada jalur yang benar, namun masih memerlukan peningkatan kualitas dan inovasi manajerial yang berkelanjutan untuk dapat mencapai standar layanan yang unggul dan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen pendidikan Islam.

2. Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat terhadap SD Muhammadiyah 1 Candi tidak terbentuk secara tiba-tiba, melainkan melalui berbagai faktor yang saling berkaitan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menaruh kepercayaan pada lembaga ini karena melihat adanya kesesuaian antara kebutuhan mereka dengan layanan yang diberikan. Faktor pelayanan prima memang menjadi salah satu alasan, tetapi di luar itu terdapat pula aspek lain seperti identitas lembaga, latar belakang organisasi, biaya pendidikan, hingga reputasi di tengah masyarakat. Dari segi pelayanan, wali murid mengakui bahwa lembaga ini telah berupaya menyediakan layanan yang relatif tertata, baik dalam bidang akademik, administrasi, sarana prasarana, maupun performance kelembagaan. Upaya ini memberikan kesan bahwa lembaga cukup serius dalam mengelola pendidikan anak. Meskipun belum sepenuhnya prima, adanya konsistensi program keagamaan, literasi, fleksibilitas administrasi, dan fasilitas belajar yang cukup memadai membuat sebagian besar orang tua merasa kebutuhan anak mereka terlayani. Dengan kata lain, pelayanan prima berperan menjadi salah satu pondasi utama yang membangun kepercayaan masyarakat.

Selain itu, identitas lembaga sebagai bagian dari organisasi Muhammadiyah juga memberikan pengaruh yang signifikan. Muhammadiyah dikenal luas di masyarakat sebagai ormas Islam yang bergerak dalam bidang pendidikan, dakwah, dan sosial. Nama besar Muhammadiyah membuat banyak orang tua merasa lebih yakin menitipkan pendidikan anaknya di bawah naungan lembaga ini. Bagi sebagian orang tua, memilih sekolah Muhammadiyah tidak hanya sekadar memilih layanan pendidikan, tetapi juga memilih nilai-nilai keagamaan dan budaya organisasi yang sudah lama dipercaya. Faktor biaya juga menjadi pertimbangan. Dari hasil wawancara, beberapa wali murid menyampaikan bahwa biaya pendidikan di lembaga ini masih terjangkau dibandingkan dengan sekolah swasta lain di sekitarnya. Hal ini membuat lembaga lebih mudah diakses oleh masyarakat dengan latar belakang ekonomi menengah. Biaya yang dirasa sepadan dengan layanan yang diterima memperkuat alasan orang tua mempercayakan pendidikan anak di sekolah ini.

Reputasi di tengah masyarakat juga berperan besar. Orang tua yang sudah lebih dahulu menyekolahkan anaknya di lembaga ini kemudian menceritakan pengalamannya kepada calon wali murid lain. Cerita-cerita tersebut, baik yang positif maupun berupa keluhan, menjadi rujukan penting dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terbentuk tidak hanya dari pelayanan internal, tetapi juga dari opini yang beredar di lingkungan sekitar. Namun, kepercayaan ini juga tidak lepas dari kritik. Sebagian wali murid menyampaikan harapan agar lembaga lebih terbuka dalam hal informasi, meningkatkan kualitas fasilitas tertentu, serta

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted..

mempercepat respons terhadap keluhan. Kritik ini justru menunjukkan adanya keterlibatan aktif masyarakat dalam menilai, bukan sekadar menerima apa adanya. Dengan demikian, kepercayaan yang muncul sebenarnya bersifat dinamis, dapat menguat bila pelayanan ditingkatkan, atau sebaliknya menurun bila harapan masyarakat tidak direspon dengan baik. Secara keseluruhan, gambaran umum masyarakat terhadap SD Muhammadiyah 1 Candi menunjukkan adanya kombinasi faktor, pelayanan yang relatif tertata, nama besar Muhammadiyah, biaya yang dianggap sepadan, serta reputasi yang sudah dikenal. Kepercayaan yang lahir dari kombinasi ini menjadi modal penting bagi lembaga, namun tidak boleh membuat abai terhadap kelemahan. Justru dengan menjawab kritik masyarakat melalui perbaikan berkelanjutan, lembaga akan semakin mampu memperkuat posisinya sebagai institusi pendidikan yang dipercaya..

Pembahasan

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pelayanan prima di SD Muhammadiyah 1 Candi dapat dikategorikan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya mencapai standar prima. Temuan ini sejalan dengan konsep pelayanan prima yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019), yang menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur dari keberadaan program, melainkan dari mutu implementasi yang mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan responsivitas [29]. Dalam praktiknya, indikator-indikator tersebut sudah mulai diterapkan di lembaga ini, namun masih terdapat variasi dalam konsistensi pelaksanaannya. Pada aspek akademik misalnya, program literasi dan pembiasaan religius sudah berjalan secara rutin, namun pemanfaatan teknologi pembelajaran belum merata di semua kelas sehingga kualitas layanan masih beragam. Temuan ini juga dapat dikaji dengan menggunakan kerangka model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang terdiri dari lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [30], [31], [32]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible sudah mulai terwujud dalam bentuk ruang kelas dan lapangan yang memadai, tetapi masih terdapat keterbatasan pada sarana ibadah dan sanitasi. Dimensi reliability tercermin dari pelaksanaan program keagamaan dan literasi yang relatif konsisten, meskipun belum sepenuhnya merata. Responsiveness tampak pada upaya sekolah menjawab kebutuhan wali murid, tetapi masih terdapat keluhan yang belum direspon secara cepat. Assurance terlihat jelas dalam kepercayaan masyarakat terhadap nama besar Muhammadiyah, sementara empathy tercermin dari fleksibilitas administrasi yang memungkinkan wali murid mendapat keringanan dalam proses pembayaran. Gambaran ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi SERVQUAL sudah terpenuhi, namun belum optimal untuk dikategorikan sebagai layanan prima.

Hubungan antara pelayanan prima dengan kepercayaan masyarakat dapat dipahami melalui teori kepercayaan sosial yang dikemukakan oleh Fukuyama (1995). Kepercayaan, menurutnya, merupakan keyakinan masyarakat bahwa sebuah institusi akan bertindak sesuai dengan harapan kolektif [33],[34]. Dalam konteks penelitian ini, kepercayaan masyarakat tetap terbangun meskipun pelayanan belum sepenuhnya prima, karena masyarakat menilai adanya kesungguhan lembaga dalam melayani kebutuhan anak. Hal ini memperlihatkan bahwa kepercayaan tidak selalu menunggu layanan yang sempurna, tetapi dapat tumbuh dari konsistensi, komitmen, serta legitimasi sosial yang dimiliki oleh lembaga [35]. Salah satu faktor yang memperkuat kepercayaan masyarakat adalah identitas organisasi. Sebagai bagian dari Muhammadiyah, lembaga ini memiliki legitimasi sosial yang kuat. Anshori (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sekolah-sekolah Muhammadiyah memperoleh kepercayaan masyarakat karena organisasi ini dikenal mapan dalam bidang pendidikan, dakwah, dan sosial [36],[37]. Reputasi historis Muhammadiyah berperan sebagai modal sosial yang menumbuhkan rasa aman dan keyakinan orang tua dalam menitipkan anaknya. Hal ini konsisten dengan teori Luhmann (1979) mengenai institutional trust, yang menjelaskan bahwa masyarakat sering kali memberikan kepercayaan bukan hanya berdasarkan pengalaman pelayanan langsung, melainkan juga karena legitimasi institusi yang menaungi lembaga tersebut [38].

Selain faktor identitas, biaya pendidikan juga menjadi salah satu pertimbangan penting. Menurut penelitian sebelumnya menemukan bahwa keterjangkauan biaya merupakan alasan utama masyarakat dalam memilih sekolah swasta Islam [39]. Kondisi serupa terlihat pada SD Muhammadiyah 1 Candi, di mana orang tua menilai biaya pendidikan yang ditetapkan masih dapat dijangkau, sehingga dianggap sepadan dengan layanan yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat tidak hanya dibangun dari kualitas pelayanan, tetapi juga dari persepsi bahwa pengorbanan finansial mereka sesuai dengan manfaat yang dirasakan. Faktor lain yang turut berperan adalah reputasi sosial sekolah di lingkungan masyarakat. Cerita dari wali murid yang sudah lebih dahulu menyekolahkan anaknya menjadi rujukan penting bagi calon wali murid lainnya. Menurut penelitian sebelumnya menegaskan bahwa word of mouth merupakan instrumen efektif dalam membentuk citra lembaga pendidikan [40]. Pengalaman positif yang disampaikan orang tua dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sementara keluhan juga menjadi perhatian yang memengaruhi citra lembaga. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap sekolah ini dibentuk oleh akumulasi pengalaman langsung yang kemudian menyebar melalui komunikasi sosial di lingkungan sekitar.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

Walaupun kepercayaan masyarakat relatif kuat, kritik yang disampaikan wali murid menunjukkan bahwa kepercayaan tersebut bersifat dinamis. Keluhan mengenai keterbatasan fasilitas ibadah, kondisi sanitasi yang kurang nyaman, serta kurang detailnya informasi tertentu menandakan bahwa ada aspek yang masih perlu dibenahi. Kotler dan Keller (2016) menekankan bahwa kepuasan dan kepercayaan pelanggan hanya dapat dipertahankan bila lembaga mampu secara konsisten menyesuaikan layanan dengan harapan yang terus berkembang. Jika sekolah tidak segera merespons kelemahan yang ada, maka kepercayaan yang telah terbentuk dapat mengalami penurunan. Dari perspektif manajemen pendidikan Islam, menurut penelitian sebelumnya bahwa keberhasilan lembaga pendidikan Islam ditentukan oleh kemampuan mengintegrasikan nilai-nilai Islami dengan prinsip-prinsip manajemen modern [41]. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa SD Muhammadiyah 1 Candi sudah mengarah pada integrasi tersebut melalui program religius dan fleksibilitas administrasi, namun masih memerlukan penguatan dalam hal transparansi, inovasi layanan, dan pemeliharaan sarana. Apabila aspek-aspek tersebut tidak segera dibenahi, kepercayaan masyarakat bisa saja bertahan hanya karena faktor eksternal seperti nama besar Muhammadiyah, bukan karena kualitas nyata dari pelayanan yang diberikan.

Penelitian terdahulu lainnya menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat pada lembaga pendidikan Islam umumnya dibangun atas kombinasi tiga faktor utama, yaitu kualitas layanan, identitas organisasi, dan keterjangkauan biaya [42]. Jika salah satu faktor melemah, maka tingkat kepercayaan juga cenderung menurun. Dalam kasus SD Muhammadiyah 1 Candi, kualitas layanan masih perlu ditingkatkan, sementara identitas organisasi dan keterjangkauan biaya menjadi faktor yang relatif kuat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh aspek pelayanan prima, tetapi juga oleh variabel lain yang berperan sebagai penopang. Dengan demikian, pembahasan ini memperlihatkan bahwa hubungan antara pelayanan prima dan kepercayaan masyarakat bersifat kompleks. Layanan yang cukup baik memang berkontribusi dalam membangun citra positif, tetapi faktor eksternal seperti nama besar Muhammadiyah dan keterjangkauan biaya juga berperan besar. Kondisi ini menimbulkan tantangan bagi sekolah agar tidak hanya bergantung pada legitimasi eksternal, melainkan juga terus meningkatkan kualitas pelayanan internal. Jika tidak, akan terjadi kesenjangan antara citra positif yang dimiliki di masyarakat dengan kenyataan layanan yang masih menyisakan kelemahan. Oleh karena itu, strategi pengelolaan yang berkelanjutan, transparan, dan inovatif mutlak diperlukan agar kepercayaan masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten.

VII. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima di SD Muhammadiyah 1 Candi berada pada kategori cukup baik, meskipun belum sepenuhnya mencapai standar pelayanan yang prima. Keempat aspek pelayanan yang diteliti, yaitu akademik, administrasi, sarana prasarana, dan performance, telah dijalankan dengan upaya yang serius, tetapi masing-masing masih menyisakan kelemahan. Beberapa kelemahan tersebut terlihat dari sisi konsistensi program, keterbatasan fasilitas, transparansi informasi, maupun kecepatan dalam merespons kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menegaskan bahwa pelayanan prima yang diberikan sekolah masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan agar benar-benar sesuai dengan harapan orang tua dan siswa.

Kepercayaan masyarakat terhadap sekolah ini juga terbukti tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan, tetapi dipengaruhi oleh faktor lain seperti identitas organisasi Muhammadiyah, keterjangkauan biaya pendidikan, serta reputasi sosial yang berkembang di lingkungan sekitar. Kepercayaan tersebut bersifat dinamis, dapat menguat apabila sekolah mampu merespons harapan masyarakat dengan perbaikan nyata, namun juga berpotensi melemah apabila kritik dan keluhan yang disampaikan tidak ditindaklanjuti secara serius.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa strategi pelayanan prima merupakan kunci penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Namun demikian, sekolah harus menyadari bahwa modal sosial berupa nama besar Muhammadiyah dan reputasi positif tidak boleh dijadikan sandaran utama tanpa adanya perbaikan internal. Upaya perbaikan yang konsisten, transparansi dalam pengelolaan, serta inovasi layanan berbasis nilai-nilai Islam akan menjadi jalan untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar prima dan memperkuat kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

REFERENSI

[1] N. Izzah Afida, S. Nur Imamah, P. Wijanarko, I. Prayoga, D. Florensiano Alan, And A. Florensiano, “Strategi Pelayanan Melalui Pemanfaatan Teknologi Oleh Pt Kai Dalam Penyediaan Jasa Transportasi Di Indonesia,” *Kalijaga : Jurnal Penelitian Multidiplin Mahasiswa*, Vol. 1, No. 2, Pp. 28–32, 2024, Doi: 10.62523/Kalijaga.Xxxx.X.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted..

[2] W. Wasis, "Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman," *J-Ceki : Jurnal Cendekia Ilmiah*, Vol. 4, No. 2, Pp. 840–848, 2025.
[3] I. N. Az-Zahra, P. I. Yudartha Dharmanu, And W. K. Wismayanti Dwi, "Kualitas Pelayanan Perpanjangan Sim Dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri Melalui Fitur Layanan Sim Nasional Presisi (Sinar) Di Kepolisian Resor Kota Denpasar," *Ethics And Law Journal: Business And Notary (Eljbn*, Vol. 2, No. 1, Pp. 2988–1293, 2024, [Online]. Available: Http://Journals.Ldpb.Org/Index.Php/Eljbn
[4] I. M. Rama, Y. Musin, And Takwim, "Pemanfaatan Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kabupaten Konawe (Studi Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kab. Konawe)," *Innovative: Journal Of Social Science Research*, Vol. 4, No. 4, Pp. 4370–4380.
[5] I. F. Wibowo Setyo, "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Kebudayaan Dan Agama*, Vol. 1, No. 1, Pp. 32–45, 2023.
[6] Zainiya Anisa, "Branding Sekolah Islam Modern: Sekolah Islam Terpadu, Madrasah/Sekolah Alam, Dan Tahfiz Al-Qur'an," *El-Hikmah: Jurnal Kajian Dan Penelitian Pendidikan Islam*, Vol. 16, No. 1, Pp. 49–64, Jun. 2022, Doi: 10.20414/Elhikmah.V16i1.6191.
[7] M. Sirajuddin And A. Haqiqy, "Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pendidik Di Sekolah Islam Corresponding Author," *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, Vol. 1, No. 7, 2024, [Online]. Available: Https://Ejournal.Amirulbangunbangsapublishing.Com/Index.Php/Jpnmb/Index
[8] N. Auliyatul, A. Salsabila Dwi, N. Asyifa, And H. Kusumaningrum, "Branding Sekolah: Pendekatan Manajemen Pemasaran Di Era Kompetitif," *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Kearifan Lokal (Jipkl)*, Vol. 4, No. 6, Pp. 827–842, 2024.
[9] F. Nabila Rahmawati And G. Gusti Aji, "Strategi Branding Sd Al-Hikmah Surabaya Untuk Mempertahankan Citra Sekolah Islam Segmen Atas," *The Commercium*, Vol. 9, No. 1, Pp. 447–457, 2025.
[10] K. M. Riyanto, "Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Sekolah," *Jipski: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Studi Keislaman*, No. 1, Pp. 30–41, 2024, [Online]. Available: Https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/.
[11] Nurhidayah And S. Rohmadi Huda, "Manajemen Strategi Bersaing Sekolah Dasar Swasta," *Modeling: Jurnal Program Studi Pgmi*, Vol. 11, No. 4, Pp. 13–32, 2024.
[12] M. Munir, "Strategi Membangun Brand Image Lembaga Pendidikan," *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 2, Pp. 2622–6161, 2022.
[13] Kamaludin, "Peran Kepala Sekolah Sebagai Pemimpin Perubahan Dalam Pemberdayaan Warga Sekolah," *Jurnal Wahana Pendidikan*, Vol. 10, No. 2, Pp. 249–258, 2023, Doi: 10.25157/Jwp.V%Vi%I.11309.
[14] Nurhidayah And S. H. Rohmadi, "Manajemen Strategi Bersaing Sekolah Dasar Swasta," Vol. 11, No. 4, 2024.
[15] A. Armiyanti, T. Sutrisna, L. Yulianti, N. R. Lova, And E. Komara, "Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Pendidikan," *Jurnal Educatio Fkip Unma*, Vol. 9, No. 2, Pp. 1061–1070, Jun. 2023, Doi: 10.31949/Educatio.V9i2.5104.
[16] M. M. Amin, "Peran Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Islam," *Relinesia: Jurnal Kajian Agama Dan Multikulturalisme Indonesia*, Vol. 4, No. 3, Pp. 225–238, 2024, [Online]. Available: Http://Jurnal.Anfa.Co.Id/Index.Php/Relinesia
[17] M. Virya Monica, A. Ananta, And W. Gede Mulawarman, "Optimalisasi Branding Dan Rebranding Dalam Meningkatkan Reputasi Lembaga Pendidikan," *Jurnal Pendas Mahakam*, Vol. 9, No. 2, Pp. 185–189, 2024.
[18] E. Budiarti, D. Anggreini, D. Agus Panca Susanti, Damayanti, And Yunita, "Strategi Branding Sekolah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Di Indonesia," *Jiip (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, Vol. 6, No. 5, Pp. 3568–3578, 2023, [Online]. Available: Http://Jiip.Stkipyapisdompu.Ac.Id
[19] H. Chotimah And A. Satriyatma, "Pelayanan Prima Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sismandasa Di Sman 10 Malang," *Indonesian Journal Of Education And Learning*, Vol. 5, No. 2, 2022, Doi: 10.31002/Ijel.V5i2.5390.
[20] D. Ambarwati, U. B. Wibowo, H. Arsyiadanti, And S. Susanti, "Studi Literatur: Peran Inovasi Pendidikan Pada Pembelajaran Berbasis Teknologi Digital," *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, Vol. 8, No. 2, Pp. 173–184, Doi: 10.21831/Jitp.V8i2.43560.
[21] N. M. Herman, Kaharuddin, And Ashar, "Analisis Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Di Sekolah Dasar," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, Vol. 10, No. 3, Pp. 662–672, Aug. 2023, Doi: 10.38048/Jipcb.V10i3.1793.
[22] M. Kharisma, "Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Sekolah," *Jipski: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Studi Keislaman*, Vol. 2, No. 1, Pp. 30–41, 2024, [Online]. Available: Https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

[23] E. Zulfiah, N. N. N. Putri, And M. Fadhilah, "Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Masuk Sekolah Dasar Islam Terpadu," *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, Vol. 8, No. 3, Pp. 414–422, May 2023, Doi: 10.51169/Ideguru.V8i3.606.
[24] H. Pujiati, K. D. I. Kerta Widana, And Yusnaldi, "Pengaruh Citra Merek, Biaya Pendidikan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa," *Kompleksitas : Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, Vol. 13, No. 2, Pp. 68–79, 2024.
[25] R. Pangestika, A. Amilda, And M. Astuti, "Strategi Pemasaran Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru," *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 1, Pp. 98–111, Jan. 2024, Doi: 10.31538/Munaddhomah.V5i1.759.
[26] M. F. Amar, "Strategi Lembaga Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat," *An-Najmu: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 01, No. 02, Pp. 68–83, 2024.
[27] N. H. Millah, F. A. Mafazah, N. A. Rahma, And N. R. Sulti, "Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kebudayaan Grebeg Dalam Tinjauan Pendidikan Islam," *Ar-Rasyid: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 2, Pp. 111–116, 2022, [Online]. Available: Http://Jurnal.Umsu.Ac.Id/Index.Php/Arrasyid
[28] Suciptono, "Penerapan Marketing Mix Dalam Strategi Rekruitmen Siswa Baru Sekolah Berbasis Pesantren," *Istifkar: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 1, Pp. 22–31, 2021.
[29] L. Khorotunniswah, S. Ma'arif, And M. N. Huda, "Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Lembaga," *Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 10, No. 2, Pp. 176–189, 2020.
[30] D. S. S. Wati, P. M. Mutohar, And A. Muhajir, "Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Pendidikan Islam," *Journal Of Education Research*, Vol. 4, No. 3, Pp. 1617–1624, 2023.
[31] Y. Supriani, "Implementasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah," *Jiip-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol. 5, No. 2, Pp. 587–594, 2022, [Online]. Available: Http://Jiip.Stkipyapisdompu.Ac.Id
[32] I. N. Karimah, "Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Citra Madrasah Dan Partisipasi Masyarakat Di Man 3 Malang," *Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 1, Pp. 32–44, 2022, [Online]. Available: Http://Urj.Uin-Malang.Ac.Id/Index.Php/Uajmpi
[33] T. Ichwani, M. Munira, N. Hilmiyah, And L. Putriana, "Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar Dki Jakarta," *Suluh: Jurnal Abdimas*, Vol. 2, No. 2, Pp. 110–116, 2021, [Online]. Available: Http://Journal.Univpancasila.Ac.Id/Index.Php/Suluh
[34] Mahrus, "Kontekstualisasi Nilai-Nilai Islam Dalam Teori Dan Praktek Pendidikan Agama Islam," *Sasana: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Vol. 3, No. 1, Pp. 127–131, 2024, Doi: 10.56854/Sasana.V2i2.320.
[35] W. Patriansyah, N. Harianja, And R. T. Lona, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kota Padangsidimpuan," *Jrime : Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, Vol. 1, No. 1, Pp. 59–75, 2023.
[36] M. D. Wahyudi, R. Dina, And W. L. Fheti, "Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan Sekolah Dasar Swasta Islamiyah Melalui Pendampingan Berbasis Kearifan Lokal," *Jurnal Budimas*, Vol. 05, No. 02, Pp. 1–7, 2023.
[37] C. Rima Yusufi And H. Saputri, "Sarana Dan Prasarana Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan Di Sekolah Dasar," *Jurnal Education*, Vol. 8, No. 4, Pp. 1360–1365, 2022, Doi: 10.31949/Educatio.Vxix.Xxxx.
[38] J. Gusniati, J. Jahera, A. Zulkifli, And R. Ananda, "Standar Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dasar Dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran Yang Efektif," *Elementary School*, Vol. 11, No. 2, Pp. 572–582, 2024.
[39] M. A. Abdul Majid, "Kepemimpinan Kepala Sekolah Sebagai Motivator: Upaya Meningkatkan Kinerja Guru," *Andragogi: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, Vol. 4, No. 2, Pp. 138–152, Aug. 2024, Doi: 10.31538/Adrg.V4i2.1306.
[40] E. S. Siregar And F. N. Tarigan, "Efektivitas Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru," *Jurnal Education And Development*, Vol. 11, No. 2, Pp. 305–309, May 2023, Doi: 10.37081/Ed.V11i2.4475.
[41] A. Yakmuri And L. Hilda, "Pengaruh Kinerja Guru Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Belajar Siswa Sekolah Menengah Atas (Sma) Negeri 3 Panyabungan," *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 5, No. 2, Pp. 1088–1097, 2025.
[42] A. Siregar, Y. Hadijaya, And N. Neliwati, "Manajemen Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan," *Jurnal Educatio: Jurnal Pendidikan Indonesia*, Vol. 10, No. 1, P. 308, Jul. 2024, Doi: 10.29210/1202424233.

Conflict of Interest Statement:
The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted..