ANALYSIS REPORT
magister

JURNAL_TA_S2_AISYAH_RACHMAWATI_A_[1][2]

12% Suspicious texts



- 2% **Similarities**
  - < 1 % similarities between quotation marks
  - 0 % among the sources mentioned
- 2% **Unrecognized languages**
- 8% **Texts potentially generated by AI**

Document name: JURNAL_TA_S2_AISYAH_RACHMAWATI_A_[1][2].docx
Document ID: 731a8a583d2dbc6ffacc7a65a9b348c833b9bd66
Original document size: 3.61 MB

Submitter: UMSIDA Perpustakaan
Submission date: 12/9/2025
Upload type: interface
analysis end date: 12/9/2025

Number of words: 4,946
Number of characters: 39,205

Location of similarities in the document:



Sources of similarities

Main source detected

No.	Description	Similarities	Locations	Additional information
1	**adabiyah.umsida.ac.id** https://adabiyah.umsida.ac.id/index.php/adabiyah/article/download/1734/1994	< 1%		Identical words: < 1% (21 words)

Sources with incidental similarities

No.	Description	Similarities	Locations	Additional information
1	**doi.org** | Promotion Strategies in Increasing the Interest of New Prospective Stud... https://doi.org/10.62554/bey0px12	< 1%		Identical words: < 1% (28 words)
2	**archive.umsida.ac.id** | Optimizing Brand Image as Marketing Management of Isl... https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7890/56554	< 1%		Identical words: < 1% (20 words)
3	**id.scribd.com** | Artikel Bu Fita Rev7 | PDF https://id.scribd.com/document/951148335/Artikel-Bu-Fita-Rev7	< 1%		Identical words: < 1% (19 words)
4	**doi.org** | Implementasi Pembelajaran PAI Dengan Pendekatan Active Deep Learn... https://doi.org/10.53627/jam.v11i2.5911	< 1%		Identical words: < 1% (14 words)
5	**ejournal.staidapondokkrempyang.ac.id** https://ejournal.staidapondokkrempyang.ac.id/index.php/intizam/article/download/35/33/181	< 1%		Identical words: < 1% (14 words)

Referenced sources (without similarities detected)

These sources were cited in the paper without finding any similarities.

1. Http://Journals.Ldpb.Org/Index.Php/Eljbn
2. Https://Ejournal.Amirulbangunbangsapublishing.Com/Index.Php/Jpnmb/Index
3. Https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/
4. Http://Jurnal.Anfa.Co.Id/Index.Php/Relinesia
5. Http://Jiip.Stkipyapisdompu.Ac.Id

Points of interest

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

Aisyah Rachmawati Avivah1), Budi Haryanto2)
1)

1 **id.scribd.com** | Artikel Bu Fita Rev7 | PDF
https://id.scribd.com/document/951148335/Artikel-Bu-Fita-Rev7

Program Studi

2 **adabiyah.umsida.ac.id**
https://adabiyah.umsida.ac.id/index.php/adabiyah/article/download/1734/1994

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.

This study aims to analyze excellent service strategies in building public trust at Muhammadiyah 1 Candi Elementary School. The focus of the study was directed at four main aspects of service:
academics, administration, infrastructure,
and performance, understanding the image and influencing the public. The study used a qualitative approach through interviews, observations, and distributed questionnaires. The data analyzed descriptively showed how the service conditions related to public trust.

The results obtained in excellent service at Muhammadiyah 1 Candi Elementary School were in the fairly good category. There are still several known weaknesses regarding the facilities, openness or transparency that is not good or optimal, and other matters regarding complaints that are not handled quickly. Public trust is not only seen from internal services, but is also strengthened by the institution's organization, namely Muhammadiyah, the cost of education, and about the school. This study argues that maintaining and increasing trust is very important, and schools need to improve in increasing transparency, as well as presenting service innovations that are connected or in line with Islamic educational values.
Keywords - pelayanan prima, sekolah Islam baru, kepercayaan masyarakat

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,

memahami gambar dan mempengaruhi masyarakat. Penelitian memakai pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, kuesioner yang disebarkan. Data yang dianalisis secara deskirptif ini memperlihatkan bagaimana kondisi layanan yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat ini. Hasil yang didapatkan dalam pelayanan prima di SD Muhammadiyah 1 Candi dalam kategeri cukup baik. Masih terdapat beberapa kelemahan diketahui mengenai fasilitasnya, keterbukaan atau transparansi yang belum bagus atau optimal, dan hal lain mengenai keluhan yang yang tidak ditangani dengan cepat. Kepercayaan dari masyarakat bukan hanya dilihat dari layanan internal saja, tetapi diperkuat dengan organisasi lembaga yaitu Muhammadiyah, biaya dari pendidikannya, dan tentang sekolahnya. Bahwasannya dalam penelitian ini berpendapat bahwasannya dalam menjaga dan meningkatkan kepercyaan merupakan hal yang sangat penting, dan sekolah perlu adanya perbaikan dalam meningkatkan transparansi, serta menghadirkan inovasi layanan yang keterhubungan atau sejalan dengan 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 institusi pendidikan yang mengintegrasikan nila-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 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, penerapan strategi pelayanan prima yang tepat sangat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan menciptakan hubungan yang harmonis antara sekolah dan masyarakat [3]. Pelayanan ini tidak hanya terbatas pada aspek fisik atau administratif, tetapi juga mencakup pengalam belajar yang bermakna bagi siswa, serta transparasi dalam pengelolaan kebijakan dan operasional sekolah [4]. Melalui strategi yang terencana dan keberlanjutan, 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 yang berbasis Islam memberikan keunggulan dengan menggabungkan nilai-nilai keagamaan dan pendidikan modern, serta memiliki kebebasan untuk mengembangkan kurikulum yang lebih adaptif [10]. Namun, tantangan terbesar yang dihadapi oleh sekolah swasta adalah persaingan dengan sekolah lain yang menawarkan konsep serupa serta tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas kayanan yang diberikan [11]. Di tengah kompetisi pendidikan yang ketat ini, muncul fenomena menarik dari sekolah-sekolah baru yang berani bersaing dengan sekolah-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

3 ejournal.staidapondokkrempyang.ac.id
https://ejournal.staidapondokkrempyang.ac.id/index.php/intizam/article/download/35/33/181

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 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.
Penelitian sebelumnya, (Herman)[21]telah menyoroti pentingnya kualitas layanan pendidikan dalam meningkatkan loyalitas orang tua dan siswa . 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 fokus penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi fenomena spesifik, yaitu pendekatan dan layanan unggul yang diterapkan oleh SD muhammadiyah 1 Candi, Sidoarjo, dalam membangun kkepercayaan masyarakat sebagai institusi pendidikan Islam yang baru.
Diakumulasi menggunakan tiga metode. Pertama, pengamatan dilakukan dengan cara non-partisipatif, di mana peneliti mengawasi kegiatan sekolah tanpa terlibat dalam proses tersebut.

Kedua, dilakukan wawancara yang bersifat semi-terstruktur, yang memberikan keleluasan dalam menggali informasi mendetail mengenai pengalaman, pandangan, serta tantangan penerapan strategi dan layanan. 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.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, & Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan. Pertama adalah reduksi data, yaitu menyeleksi dan menyederhanakan data penting. Tahap selanjutnya dalam menyajikan data adalah mengatur informasi dalam bentuk narasi atau tabel, sehingga lebih mudah untuk dipahami. Tahap akhir mencakup penarikan kesimpulan dan pengecekan, yang melibatkan perumusan temuan berdasarkan pola yang merata. Proses analisis ini berlangsung secara berkelanjutan dari awal pengumpulan data hingga sampai pada tahap akhir, sehingga menghasilkan pemahaman menyeluruh tentang strategi dan pelayanan terbaik di SD Muhammadiyah 1 Candi sebagai institusi pendidikan Islam yang 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. 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.

Aspek Layanan Prima
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.
Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, 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.

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.

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.

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.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan unsur penting yang menunjang mutu layanan pendidikan di SD Muhammadiyah 1 Candi. Rutinitas religius seperti shalat dhuha berjamaah sudah berjalan setiap hari, tetapi karena belum ada ruang ibadah khusus, kegiatan tersebut masih dilakukan di lapangan sekolah. Kondisi ini kurang ideal, terutama ketika cuaca hujan atau terlalu panas, yang dapat mengganggu kekhusyukan ibadah. Dengan demikian, meskipun kegiatan religius sudah berjalan dengan baik, fasilitas pendukungnya masih belum memadai.

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 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..

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.

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. Untuk itu, hasil analisis data yang diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap pelaksanaan pelayanan di lembaga ini disajikan dalam bentuk tabel berikut sebagai rangkuman evaluasi dari empat aspek layanan utama.

Berdasarkan hasil evaluasi yang disajikan pada tabel 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.

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. 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. 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 [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 [30], [31], [32]. 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]. 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.
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]. 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. 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]Bertus, “Strategi Pelayanan Melalui Pemanfaatan Teknologi Oleh Pt Kai Dalam Penyediaan Jasa Transportasi Di Indonesia,” Kalijaga : Jurnal Penelitian Multidiplin Mahasiswa
[2]W. Wasis, “Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman,” J-Ceki : Jurnal Cendekia Ilmiah

[3]asiyah,

“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 Gusi “ (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]avivah, “Branding Sekolah Islam Modern
[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]parul, “Branding Sekolah: Pendekatan Manajemen Pemasaran Di Era Kompetitif,” Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Kearifan Lokal (Jipkl)
[9]Gusti Aji, “Strategi Branding Sd Al-Hikmah Surabaya Untuk Mempertahankan Citra Sekolah Islam Segmen Atas
[10]yanto, “Strategi

4 **doi.org** | Promotion Strategies in Increasing the Interest of New Prospective Students in Educational Institutions
https://doi.org/10.62554/bey0px12

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]parul,

“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.
[14]wixer, “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
[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.
[18]gergorius, “Strategi Branding Sekolah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Di Indonesia.
[19]H. Chotimah And A. Satriyatma, “Pelayanan Prima Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sismandasa Di Sman 10 Malang,” Indonesian Journal Of Education And Learning.
[20]risky, “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]satriya,

“Analisis Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Di Sekolah Dasar,” Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti, Vol. 10, No. 3, Pp.
[22]M. Kharisma, “Strategi

5 **doi.org** | Promotion Strategies in Increasing the Interest of New Prospective Students in Educational Institutions
https://doi.org/10.62554/bey0px12

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/.
[23]E. Zulfiah, N. N. N. Putri, And M. Fadhilah,” Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru,



Vol. 8, No. 3
[24]fierx,

“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,”
[26]M. F. Amar, “Strategi Lembaga Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat,” An-Najmu: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam,
[27]biseri, “Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kebudayaan Grebeg Dalam Tinjauan Pendidikan Islam,”
[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,”



[30]affan,

“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,”
[34]Mahrus,

6 **doi.org** | Implementasi Pembelajaran PAI Dengan Pendekatan Active Deep Learner Experience (ADLX) Di SMA ABBS Surakarta
https://doi.org/10.53627/jam.v11i2.5911

“Kontekstualisasi Nilai-Nilai Islam Dalam Teori Dan Praktek Pendidikan Agama Islam,”
Sasana: Jurnal Pendidikan Agama

Islam.
[35]vixerius, “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,”
[37]putri, “Sarana Dan Prasarana Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan Di Sekolah Dasar,” Jurnal Education, Vol. 8, No. 4, Pp.
[38]buseriun, “Standar Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dasar Dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran Yang Efektif,” Elementary School
[39]Majid, “Kepemimpinan Kepala Sekolah Sebagai Motivator: Upaya Meningkatkan Kinerja Guru,” Andragogi: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran
[40]rigan, “Efektivitas Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru,” Jurnal Education And Development
[41]ekoshow, “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
[42]tyehibus, “Manajemen Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan,” Jurnal Educatio: Jurnal Pendidikan Indonesia.