**DATA TRANSKRIP WAWANCARA**

**Nama Interviewee : Uswatun Aisa,ST,S.Pd,Gr**

**Posisi/Jabatan : Kepala SMPIT Darul Fikri SIdoarjo 2023 – saat ini**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Uraian Pertanyaan** | **Jawaban** | **Keterangan** |
| 1 | Sudah berapa lama ustazah bekerja di Dafi | 13 tahun sejak SMP Berdiri |  |
| 2 | Bagaimana pengembangan mutu SMP dari mulai berdiri? | Pertama, SMP ini dalam proses mencari pola. Proses tersebut dalam proses meramu kurikulum yang tepat dari kurikulum diknas dan kepengasuhan. |  |
| 3. | Mutu yang dijaminkan kepada pelanggan sejak tahun berapa? | Sebelumnya Dafi beracuan pada standar mutu lulusan atau yang sering disebut SKL, Dafi sejak awal beracuan dengan SKL. SKL ini berkembang seiring perkembangan zaman dan perkembangan tuntutan. Kalau dulu hanya memenuhi standar Diknas. Tetapi makin lama membutuhkan kompetensi lebih dari itu, terutama ketangguhan dan kekuatan dalam menghadapi masa depan. SKL mengikuti perkembangan tersebut. |  |
| 4. | Jaminan mutu yang popular di Masyarakat dari awal berdiri itu seperti apa? | Memang benar, bahwa yang terdengar selama ini bahwa dari awal Dafi berdiri itu terdengar sekolah Penghafal AL-Qur’an, Sekolah para juara, dan sekolah yang berbiaya terjangkau, karena segmen yang disasar pada saat itu. Hal itu disempurnakan dari tahun 2018-2019 dengan visi baru yakni Terwujudnya Generasi Pemimpin Indonesia yang hafal alquran, nasionalis dan berkompetensi global. Kami memiliki tim untuk merealisasikan itu. Tim yang mengembangkan sudah sesuai ahlinya masing-masing diterapkan kepada anak anak 24 jam karena pesantren. |  |
| 5 | Terhadap orang tua, Brand yang mana melekat pada dafi? | Kalau dibilang pelanggan, berarti kami penjual. Yang dating kepada kami dating rata-rata ingin menjadi penghafal Al-Qur’an. Ada kelas tahfizh atau akselerasi. Kalau orang dating ke kami ingin akademiknya, maka akan kami layani. Artinya kami ini seperti toserba, anak anak dapat memilih sesuai dengan minat dan kebutuhan yang ingin dicapai. Misalnya kelas bilingual.  Terhadap biaya juga seperti itu, ada yang kesulitan biaya , kalua dulu langusng kami bantu dengan hadirnya program funrising dan beasiswa. Sekarang ini kami sediakan pilihan pilihan seperti belajar di cabang yang terjangkau. Sedangkan di Sidoarjo adalah segmenting menengah ke atas karena ingin meningkatkan layanan mutu. Segalanya memang butuh support materi dan finansial serta spirit. |  |
| 6 | Tips membangun brand ke depan apa yang menjadi trobosan? | Saat ini Dafi ingin model One stop Shopping, kalua dulu modelnya toko kelontongan, sekarang ini model seperti indomaret, maka mereka membutuhkan satu tempat yang bisa menyelesaikan masalah. Demikian orang tua juga membutuhkan satu tempat Dimana orang tua dapat mempercayakan kepada sekolah yang dapat melayani banyak hal, One Stop Education. Apa yang diinginkan orang tua ada |  |
| 7 | Harapan ke depan untuk lembaga yang anda pimpin apa? | Saat ini adalah zamannya bukan kompetisi tetapi zamannya kolaborasi seperti budaya bangsa yakni gotong royong. Semua segmen harus bergotong royong berkolaborasi dapat memberikan layanan prima untuk memberikan layanan puas terhadap pelanggan dan mengantarkan mereka pada kesusksesan. |  |

**DATA TRANSKRIP WAWANCARA**

**Nama Interviewee : Basuki Rakhmad,M.Pd**

**Posisi/Jabatan : Kepala SMPIT Darul Fikri SIdoarjo 2013-2023/**

**Saat ini di Tim Penjamin Mutu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Uraian Pertanyaan** | **Jawaban** | **Keterangan** |
| 1 | Sudah berapa lama ustazah bekerja di Dafi | 13 tahun sejak SMP Berdiri dan menjadi kepala sekolah sudah 10 tahun |  |
| 2 | Bagaimana pengembangan mutu SMP dari mulai berdiri? | SMP Dafi menerapkan program standar mutu berbasis KPIs sejak pertama kali berdiri. Ditambah lagi sejak didampingi oleh konsultan Pendidikan KPI Surabaya. Seluruh kegiatan berdasarkan standar baku yang telah disepakati Bersama. |  |
| 3. | Jaminan Mutu yang dijaminkan kepada pelanggan sejak tahun berapa? | Dari pertama memang dalam proses meraba atau mencari system, jadi belum ada jaminan mutu. Sekitar tahun 2014 atau pertengahan dafi selama ini baru lahir adanya program jaminan mutu dan program unggulan sebagai daya dukung. |  |
| 4. | Jaminan mutu yang popular di Masyarakat dari awal berdiri itu seperti apa? | Selama ini memang jaminan mutu yang popular adalah bidang tahfizh karena nafas sekolah pertama kali ini didirikan adalah memberikan tempat pada anak anak yang ingin menghafal alquran. Ke dua, sekolah ini dibangun atas dasar agar anak anak pegawai memiliki sekolah berkualitas tinggi dengan harga terjangkau bahkan dapat beasiswa atau potongan biaya. |  |
| 5 | Terhadap orang tua, Brand yang mana melekat pada dafi? | Daya ungkit yang paling didengar selama ini adalah dafi sekolah tahfizh, ke dua dafi biayanya terjangkau, lalu dari kami syiarkan sekolah para juara. Namun sejak ada covid ada trobosan baru bahwa dafi ingin meningkatkan kualitas layanan. Dari sini ada perubahan rasa dari wali santri, sedikit wali santri yang dari kalangan kurang mampu untuk bersekolah disini kecuali jalur beasiswa yatim dhuafa dan anak dai. |  |
| 6 | Tips membangun brand ke depan apa yang menjadi trobosan? | Kalau dulu tidak ada niatan membangun brand, asal promosi saja bahkan santri pada berdatangan tanpa kami promosi karena ada Work of Mouth (WOM). Tetapi Sekaran kami diajari konsultan pakai metode PEPS , polling, educating, promoting, and selling. Nanti diminta dokumen peps ada di humas punya. |  |
| 7 | Harapan ke depan untuk lembaga yang anda pimpin/ abdi apa? | Tentu santrinya makin banyak karena kinerja dan syiar promosi Dafi. Bagaimanapun sekolah ini harus ada muridnya agar tetap exest. |  |

**DATA TRANSKRIP WAWANCARA**

**Nama Interviewee : Bp. Lukman Hakim Syaifuddin**

**Posisi/Jabatan : Ketua Komite**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Uraian Pertanyaan** | **Jawaban** | **Keterangan** |
| 1 | Sudah berapa lama bapak kenal Dafi? | Sudah 3 tahun ini saya kenal dafi dan menjadi ketua komite baru 2 tahun |  |
| 2 | Bagaimana bapak memandang mutu SMPIT Darul Fikri | SMP Dafi menerapkan program standar mutu yang baik, sering koordinasi dengan kami, ada reminder kepada kami dan selalu melibatkan komite terhadap pengembangan program program sekolah. |  |
| 3. | Seberapa puas bapak dan tim komite memandang layanan jaminan mutu SMPIT Darul Fikri | Kami puas dengan layanan SMP ini, terutama kuat dalam melayani anak anak kami menghafal alquran. Banyak perubahan dari anak anak sebelum masuk hingga lulus terutama pada saat wisuda akbar, itu capaiannya luar biasa dari akademik mapun tahfizh. |  |
| 4. | Apa kendala atau komplain yang dirasakan pihak komite terhadap layanan prima dafi? | Sebenarnya sama di pondok pondok mana saja, rata rata fasilitas memang lumrah asal tidak terlalu lama, selalu ada masalah dalam melayani tetapi selama ini masih bisa tertangani dari sekolah. Fasilitas air, ini sudah kami bantu dari komite, tetapi memang tetap ada kendala dari air kurang, air kurang bersih. Namun Ketika itu terjadi mereka cepat tanggap. Kedua, factor layanan Kesehatan memang perlu ditingkatkan. Memang Dafi sudah Kerjasama dengan dokter atau puskesmas, tetapi kuntitas dan kualitas layanan sehat harus ditingkatkan karena banyak orang tua lapor ke saya. Ketika saya kroscek juga sudah ditangani, hanya memang perlu lebih cepat. |  |
| 5 | Terhadap orang tua, Brand yang mana melekat pada dafi? | Jelas, rata-rata anak kami ke sana karena tahfizhnya bagus. Selain itu biaya masih dapat diusahakan. Di dafi terjangkau. |  |
| 6 | Kontribusi apa yang dapat diberikan komite kepada sekolah? | Dari segi syiar dakwah, kami melalui perwakilan kelas selalu membantu sekolah menjembatani informasi. Kami juga menggalang bantuan baik fisik, materiil dan finansial kepada sekolah. |  |
| 7 | Harapan ke depan untuk lembaga apa bpk? | Harapannya dafi semakin maju dan mampu memberikan layanan yang dapat memuaskan santri dan wali santri serta lebih solid lagi Bersama komite. |  |

**DATA TRANSKRIP WAWANCARA**

**Nama Interviewee : Kristanti Srika A,SE**

**Posisi/Jabatan : Manajemen Keuangan Darul FIkri**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Uraian Pertanyaan** | **Jawaban** | **Keterangan** |
| 1 | Sudah berapa lama bapak kenal Dafi? | Sejak tahun 2016 hingga saat ini sebagai tim keuangan YPP Darul FIkri |  |
| 2 | Bagaimana ustazah memandang mutu SMPIT Darul Fikri | Saya menyaksikan dari tahun ketahun menejemen mutu semakin baik. Dari proses PDCA selalu mengutamakan asas transparansi sesuai dengan nilai DAFI Dedicative, Accauntable, Flexible dan Influentive. Dikemas dengan KPIs dituangkan kedalam RKAs rencana kerja dan anggaran sekolah. |  |
| 3. | Seberapa kuat jaminan mutu SMPIT Darul Fikri | Jaminan mutu itu ada sebelum saya masuk, tetapi saat saya masuk jaminan mutu dibenahi secara massive. HIngga saat ini jaminan mutu yang tampak mejadi branding itu menurut saya masih 50%. |  |
| 4. | Apa tantangan terhadap layanan prima dafi? | Saat ini bagaimana tim di bawah memberikan layuanan yang beroutput pada kepuasan walisantri. Saat ini juga masih terdengar hasil layanan terutama kalau soal keuangan beberapa juga ada complain layanan saat berinteraksi kepada kami di segmen keuangan, saat mereka sedang membayar bulanan. Memang complain itu masih tidak lebih dari 5% tetapi itu dapat mempengaruhi branding dan promosi dafi. |  |
| 5 | Terhadap orang tua, Brand yang mana melekat pada dafi? | Orang tua banyak memilih alasan menyekolahkan di dafi karena akademiknya kalau SMP baru memilih hafalan, tetapi anaknya banyak memilih karena fasilitas dan akademiknya bagus. Lebih banyak lagi orang tua sering kesulitan membayar sehingga dibebaskan atau diberi beasiswa. Ini menjadikan dafi sekolah berbiaya terjangkau. Padahal sebenarnya bagi dafi sulit jika terus menerus demikian. Harus sesuai porsi kemampuan fundrising. |  |
| 6 | Usaha apa yang dilakukan lembaga? | Usaha branding, Yayasan telah mendukung totalitas dengan program rebrending baru, bahwa dari warna hingga biaya sekarang dafi mengalami perubahan. Banyak pendanaan yang dibantu oleh Yayasan dari fasilitas hingga konsultan branding. Pola PEPS ini terbukti meningkatkan santri walaupun belum mencapai 80 %. |  |
| 7 | Harapan ke depan untuk lembaga apa? | Program nya berkelanjutan, mendapatkan santri banyak dan memiliki system penjaminan mutu yang sustainable. |  |