

## **BAB IV**

### **DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan tentang: a) paparan data di MTsN Bandung dan MTsN Tulungagung, b) temuan penelitian, dan c) analisis lintas situs, d) Temuan akhir penelitian dan e) Proposisi penelitian. Adapun paparan data temuan penelitian yang diperoleh harus mengacu pada fokus penelitian yakni: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan.

#### **A. Paparan Data dan Hasil Penelitian**

##### **1. Paparan Data Situs 1: MTsN Bandung**

Manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bandung Tulungagung terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi yang akan diuraikan sebagai berikut :

##### **a. Perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan**

Dalam memanajemen sebuah lembaga di madrasah tsanawiyah diperlukan suatu perencanaan yang sistematis guna mencapai tujuan yang diharapkan. Begitu pula di MTsN Bandung Tulungagung berdasarkan hasil penelitian, bahwasanya di MTsN Bandung selalu membuat perencanaan program kerja madrasah yang terangkum di dalam Rencana Kerja Madrasah. Perencanaan tersebut mengacu dari visi dan misi serta tujuan madrasah serta

digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan program yang sudah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan seluruh kegiatan baik layanan dalam bidang akademik maupun layanan non akademik. Diantara perencanaan yang dilakukan di madrasah tsanawiyah Negeri Bandung untuk menciptakan sekolah yang berkualitas ialah dengan melakukan manajemen pengelolaan madrasah yang meliputi : (a) perencanaan layanan siswa ,(b) layanan kurikulum,(c) layanan sarana prasarana dan (d) layanan hubungan dengan masyarakat. Maka sebagai awal dari perencanaan adalah menetapkan tujuan, sebagaimana yang di sampaikan oleh Bapak Kepala madrasah sebagai berikut:

“Tujuan adalah hal yang harus ditetapkan sebelum kita membuat suatu kegiatan atau program kerja sebab dengan tujuan yang sudah ditetapkan kita tidak akan melenceng dalam melaksanakan suatu kegiatan. Kegiatan apapun itu maka layanan di madrasah ini harus menetapkan tujuan dan fungsinya. Adapun tujuan dan fungsi layanan tersebut sudah tertuang dalam program layanan di madrasah”.<sup>1</sup>

Hal senada juga telah dikatakan oleh waka kesiswaan MTsN Bandung terkait perencanaan layanan siswa sebagai berikut:

“untuk perencanaan layanan disini khususnya layanan siswa di madrasah tsanawiyah negeri Bandung itu sudah tertuang di layanan kesiswaan di tiap awal tahun yang terliput di dalam ekstra mbak, ekstranya itu ya sudah meliputi olahraga, seni kir, termasuk juga keorganisasian yang termasuk didalamnya osis. jadi untuk memaksimalkan layanan siswa disini kami selalu memberikan layanan motivasi pada siswa untuk mengikuti program - program kegiatan yang sudah kami adakan. Khususnya program ekstrakurikuler yang bisa mengasah kemampuan mereka tidak hanya dalam bidang akademik tetapi juga dalam bidang non akademik .<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan bapak kepala sekolah ( Nur Rohmad ) pada tanggal 8 juni 2015

<sup>2</sup> Wawancara dengan ibu waka urusan kesiswaan (Siti Hasanah) pada tanggal 8 juni 2015

Dalam hal perencanaan ini juga diperkuat oleh bapak kepala sekolah tentang tujuan dibuatnya perencanaan program kerja di MTsN Bandung sebagai berikut:

“Demi kelancaran pelaksanaan tugas di MTsN Bandung, perlu disusun Program kerja satu Tahun Pelajaran sebagai petunjuk pelaksanaan kegiatan dengan harapan semua tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu. Dengan tersusunnya Program Kerja Tahun Pelajaran 2014/2015 ini sekaligus sebagai Pedoman Kerja bagi semua guru dan Karyawan MTs Negeri Bandung agar tidak terjadi mismanagement. Dengan adanya latar belakang ini maka keberadaan rencana program kerja menjadi sangat penting”.<sup>3</sup>

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan ialah bahwasanya pada saat melakukan perencanaan madrasah, kepala sekolah dibantu oleh wakil kepala sekolah per bidang. Yaitu wakil bidang kurikulum, bidang kesiswaan, bidang sarana prasarana dan wakil urusan humas. Pada saat menyusun perencanaan, semua personel madrasah yang dikoordinir waka urusan per bidang ikut membantu merumuskan program kegiatan yang akan dilaksanakan pada tahun ajaran berikutnya. Begitu pula untuk urusan kelengkapan sarana prasaranan, wakil urusan sarpras membentuk tim tersendiri dalam pelaksanaan pembangunan untuk pengembangan madrasah.<sup>4</sup>

Berdasarkan hal di atas, program kerja madrasah di MTsN Bandung adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan bapak kepala sekolah ( Nur Rohmad ) pada tanggal 8 juni 2015

<sup>4</sup> Observasi pada tanggal 3 juni 2015

<sup>5</sup>Dokumentasi MTsN Bandung Tulungagung

**Tabel 4.1**  
**Program Kerja Madrasah Tsanawiyah Negeri Bandung Tulungagung**

PROGRAM	KEGIATAN
<p><b>A. Program Pengembangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan mutu pendidikan</li> <li>2. Peningkatan kualitas siswa melalui peningkatan perolehan DANUN yang lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya</li> <li>3. Peningkatan kegiatan keagamaan sebagai ciri khas Madrasah Tsanawiyah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Guru diharuskan menyiapkan program KBM-nya dengan baik dan matang</li> <li>b. Mengadakan Les dan Try out</li> <li>c. Siswa harus mengikuti kegiatan keterampilan computer ekstra kurikuler dan lainnya. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengintensifkan sholat dengan jama'ah</li> <li>- Menyelenggarakan pembinaan baca-tulis Al-Qur'an dengan tartil.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>B. Program Masing-masing Bidang</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurikulum</li> <li>2. Kesiswaan</li> <li>3. Kepegawaian</li> <li>4. Keuangan</li> <li>5. Sarana Prasarana</li> <li>6. Hubungan dengan masyarakat</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan pembinaan kurikulum pada guru mata pelajaran se-wilayah KKM melalui kegiatan MGMP.</li> <li>• Meningkatkan system dan pelaksanaan evaluasi belajar melalui kurikuler baik melalui evaluasi ulangan harian maupun semester.</li> <li>• Mengupayakan penuntasan program kurikuler melalui les/pelajaran tambahan atau kegiatan lain yang dapat menunjang belajar.</li> </ul> <p><b>KESISWAAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meningkatkan pelatihan kepemimpinan melalui kegiatan extra kurikuler yang berupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan dan pelatihan (diklat) kepemimpinan bekerja sama dengan instansi terkait.</li> <li>- Kegiatan Ekstra kurikuler antara lain : Pramuka, PMR dan UKS, Drum Band, Kesenian, Qiro'at, eletronika, dll.</li> <li>- Kegiatan keterampilan.</li> <li>- Kegiatan olah raga.</li> </ul> </li> <li>b. Meningkatkan pembinaan dan pembekalan terhadap siswa utamanya kelas IX dalam rangka menghadapi Ujian Akhir Nasional.</li> <li>c. Mengadakan latihan Ujian Akhir Nasional.</li> <li>d. Membuat kelas unggulan.</li> </ol>

	<p><b>KEPEGAWAIAN</b></p> <p>a. Berusaha meningkatkan kinerja pegawai yang professional dengan menerapkan system prosedural:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Meningkatkan hubungan yang harmonis dan kerja sama yang baik antara guru dan karyawan, atasan dan bawahan secara demokratis, kooperatif dan pro aktif, sehingga tidak menimbulkan kesenjangan social.</li> <li>2) Memberdayakan dan memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal.</li> </ol> <p>b. Mengupayakan peningkatan pengetahuan dan kemampuan guru/pegawai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama maupun Dinas Pendidikan</li> <li>- Mengadakan MGMP.</li> <li>- Pembinaan secara rutin.</li> <li>- Meningkatkan monitoring terhadap guru/karyawan atas tugasnya masing-masing.</li> <li>- Studi komparatif ke madrasah lain.</li> </ul> <p>c. Meningkatkan pelayanan kepada guru/karyawan baik yang negeri maupun honorer, melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendorong dan mempermudah pengajuan kenaikan pangkat melalui angka kredit/reguler bagi pegawai dan guru yang telah memenuhi syarat.</li> <li>- Peningkatan kesejahteraan yang berupa kenaikan honor dan pengadaan seragam.</li> </ul> <p><b>KEUANGAN</b></p> <p>Program di bidang keuangan diarahkan kepada pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana serta kebutuhan Madrasah secara menyeluruh.</p> <p><b>SARANA PRASARANA</b></p> <p>Program dalam bidang sarana dan prasarana yang meliputi hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memfungsikan buku paket siswa baik dari Kementerian Agama maupun Dinas Pendidikan.</li> <li>b. Memanfaatkan sarana belajar yang sudah ada, alat peraga dan alat-alat IPA.</li> </ol>
--	---

	<p>c. Meningkatkan fungsi Masjid sebagai sarana pembinaan mental keagamaan bagi siswa.</p> <p>d. Melaksanakan pembangunan Laboratorium dan Gedung Ruang Belajar..</p> <p>e. Merehabilitasi Gedung Ruang Belajar</p> <p>f. Merehabilitasi tempat wudlu yang sudah rusak.</p> <p>HUBUNGAN DENGAN MASYARAKAT</p> <p>a. Melaksanakan hubungan yang harmonis dengan tokoh-tokoh masyarakat sekitarnya, pejabat desa dan tokoh-tokoh agama, agar mendapatkan dukungan dan perhatian atas keberadaan Madrasah.</p> <p>b. Melaksanakan kerja sama dengan Kantor Kementerian Agama, Kantor Dinas Pendidikan dan Instansi lain yang terkait.</p> <p>c. Melaksanakan kerja sama dengan MKKM dalam upaya pembinaan guru.</p>
--	--

**\*Dokumentasi MTsN Bandung**

Dengan adanya perencanaan yang baik diharapkan adanya peningkatan hasil dari berbagai komponen pendukung pendidikan. Baik dari bidang layanan pembelajaran, kesiswaan, sarana prasarana, layanan kesejahteraan, kesehatan dan sebagainya. Dari hasil observasi peneliti tentang komponen pendukung pendidikan, hal yang paling mendukung kepuasan siswa di MTsN Bandung yaitu adanya sarana pendukung yang lengkap.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan bapak waka sarana prasarana tentang perencanaan layanan sarana prasarana di madrasah sebagai berikut:

”Kalau untuk sarana prasarana yang ada di mts ini, saya kira sudah lumayan cukup baik mbak, meskipun masih banyak kekurangan.. Karena disini ruangnya masih ada yang belum terpenuhi mbak, disini kami membutuhkan ruang itu 27, akan tetapi saat ini masih mempunyai ruang 24,

maka masih kurang 3 ruang yang belum terpenuhi. Akan tetapi kami selaku waka sarpras berusaha untuk merencanakan memenuhi fasilitas yang masih kurang tersebut atau memaksimalkan layanan disini bagaimanapun kondisinya. Sehingga tidak menjadikan hal itu sebagai halangan kami untuk tetap berkembang”.<sup>6</sup>

Dalam hal perencanaan layanan bidang sarana prasarana juga ditambahkan oleh waka kesiswaan sebagai berikut:

“Untuk sarana prasarana di mts ini memang belum sempurna mbak, misalkan untuk sarana olahraga untuk bola basket itu belum ada, padahal dari siswa ini ada permintaan, ya karena kami belum bisa menyediakan sarana tersebut. Tetapi dalam perencanaan kami sudah merencakana akan memenuhi fasilitas lapangan bola basket tersebut. Insyaallah kami tetap berusaha melaksanakan sesuai jadwal yang telah direncanakan. Ya ini sudah 75 persen sudah terlaksana dengan baik. Ya meskipun fasilitas mungkin masih seadanya, kita upayakan untuk tetap dijalankan dengan baik. Kalau untuk pendanaan selama masih terjangkau dan dipa masih tersedia itu juga kita bisa jalan”.<sup>7</sup>

Kemudian untuk layanan dalam hal sarana prasarana siswa disini waka kesiswaan juga menambahkan pula sebagai berikut:

“Sebenarnya kita sudah merencanakan untuk penambaham fasilitas di mts ini mbak, tapi karena dana juga belum bisa memenuhi, maka disini kami memanfaatkan yang sudah ada. Misalkan untuk ekstra music belum ada gedung tersendiri, tapi alat alat music sudah ada maka kami tetap memanfaatkan dengan baik, Ya kami tetap memaksimalkan dengan memanfaatkan yang sudah ada, walaupun untuk kegiatan ekstra masih punya satu ruang untuk beberapa kegiatan ya kita tetap bisa memanfaatkan secara efektif mungkin”.<sup>8</sup>

Dalam bidang layanan sarana prasarana di MTsN Bandung juga diperkuat oleh bapak waka sarana prasarana yaitu sebagai berikut:

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan bapak waka urusan sarana prasarana ( Kowangit) pada tanggal 8 juni 2015

<sup>7</sup>Wawancara dengan bapak waka urusan sarana prasarana ( Kowangit) pada tanggal 10 Juni 2015

<sup>8</sup>Wawancara dengan ibu waka urusan kesiswaan (Siti Hasanah) pada tanggal 8 Juni 2015

“ begini mbak untuk layanan fasilitas disini memang masih kurang, contohnya saja untuk fasilitas ruang belajar siswa disini juga masih kurang sehingga jumlah siswa yang mendaftar disini juga kami batasi, kemudian, Gedung Lab. IPA belum ada, akan tetapi peralatan lab IPA sudah ada, sehingga peralatan lab. IPA belum bisa difungsikan secara maksimal. Gedung Lab Komputer belum ada, akan tetapi Madrasah sudah memiliki sebanyak 20 unit komputer, sehingga pemanfaatannya kurang maksimal. Lab Bahasa belum bisa dimanfaatkan secara maksimal karena peralatannya yang kurang lengkap. Itu yang belum bisa kami penuhi untuk saat ini, ya memang kondisinya seperti itu. Akan tetapi kami selaku waka sarpras tetap merencanakan jauh – jauh sebelumnya untuk bisa memenuhi kelengkapan sarana fasilitas di Mts ini mbak”.<sup>9</sup>

Berkaitan dengan di atas, hal senada juga ditambahkan oleh ibu kepala perpustakaan MTsN Bandung terkait kurangnya sarana atau fasilitas khususnya untuk sarana penunjang perpustakaan yaitu:

“ kami dari perpustakaan sebenarnya juga telah membuat perencanaan terkait kelengkapan sarana perpustakaan mbak. Termasuk penambahan buku – buku penunjang untuk kelas 9 karena selama ini untuk buku – buku penunjang misalkan buku detik – detik untuk UAN ini siswa masih dianjurkan untuk membeli dari madrasah. Ya meskipun disini saya kira juga sudah lumayan cukup baik. Untuk buku paket tiap mata pelajaran juga sudah ada. Akan tetapi kami juga tetap berupaya untuk melengkapinya.”<sup>10</sup>

Perencanaan layanan madrasah juga dilakukan oleh bidang kurikulum, sebagaimana hasil wawancara peneliti kepada ibu waka kurikulum sebagai berikut:

“untuk perencanaan layanan siswa terkait program pembelajaran ini kita berusaha memaksimalkan dengan sesuai kurikulum yang berlaku, untuk tahun ini kita masih menggunakan kurikulum KTSP. Untuk itu kita menerapkan pola dari kurikulum KTSP. Disitu malah kita bisa menambahkan pelayanan tidak hanya sekedar dalam batas KTSP tapi kita juga menambahkan jam bagi anak – anak dalam masalah ibadahnya. Seperti sebelum memulai pelajaran anak-anak membaca tadarus Al Qur’an

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan bapak waka urusan sarana prasarana ( Kowangit) pada tanggal 10 juni 2015

<sup>10</sup>Wawancara dengan ibu kepala perpustakaan ( Habibatul Mahsusiyah ) pada tanggal 10 juni 2015



kemudian dilanjutkan membaca asmaul husna, dan diakhiri dengan doa bersama. Hal ini bertujuan untuk pembiasaan diri bagi siswa sebelum pelajaran dimulai”<sup>11</sup>

Kemudian untuk perencanaan dalam layanan bidang kurikulum di MTsN

Bandung waka kurikulum juga menambahkan sebagai berikut:

“saya selaku waka kurikulum selalu berusaha untuk memaksimalkan seluruh kegiatan pembelajaran disini dengan baik mbak. Disini dalam hal perencanaan selalu kami buat sebaik mungkin agar di dalam proses pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Perencanaan itu kami buat setiap awal tahun ajaran baru dan kemudian kami jadikan acuan untuk kegiatan dalam satu tahun. Disini ya untuk kurikulum bisa meliputi PPDB , dalam kegiatan PPDB ini kami bekerjasama dengan waka kesiswaan, kemudian perencanaan dalam Menyusun KTSP, Silabus, Kalender Akademik, KKM, RPP/Modul, Menetapkan kegiatan Proses Belajar Mengajar (KBM) yang didalamnya terliput tentang Pembagian jam mengajar guru dan bimbingan konseling, Pembuatan jadwal pelajaran, Pembagian wali kelas Pembagian jadwal piket, Mengkoordinasikan Pembuatan perangkat KBM (SAP/Silabus, Program tahunan, Program semester, KKM, RPP/modul dan sebagainya. Ini kami buat untuk mempermudah pelaksanaan dalam kegiatan layanan pembelajaran”.

Adapun dalam pelaksanaan perencanaan, madrasah juga menerapkan prinsip – prinsip layanan dalam memuaskan pelanggan. Prinsip tersebut diantaranya yaitu kesederhanaan dan kejelasan dalam proses administrasi. Hal ini dapat dilihat dalam proses penerimaan siswa baru. Petugas atau panitia yang bertanggung jawab dalam proses penerimaan siswa baru selalu berusaha untuk melayani pendaftaran dengan sebaik mungkin. hal ini dapat dilihat dari hasil observasi peneliti sebagai berikut:

Pada saat penerimaan peserta didik baru, madrasah sudah merencanakan panitia yang bertanggungjawab dalam kegiatan tersebut. Pada saat peneliti datang ke lokasi, sudah terlihat bapak dan ibu guru yang dengan sabar melayani para calon siswa baru yang akan mendaftar di madrasah. Mereka

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan ibu waka urusan kurikulum ( Sri Utami ) pada tanggal 8 Juni 2015

melayani pendaftaran siswa siswi dari berbagai sekolah dasar. Dalam proses tersebut terlihat satu dari sekian banyak pendaftar yang juga mengikutsertakan orang tua calon siswa untuk menanyakan perihal yang belum dimengerti. Dan petugas pun menjelaskan kepada mereka dengan ramah dan sopan. Sehingga proses PPDB tersebut berlangsung dengan lancar”<sup>12</sup>

Kegiatan di atas, membuktikan bahwa MTsN Bandung menggunakan prinsip – prinsip layanan dengan baik. Berikut adalah program kerja waka kurikulum dalam meningkatkan kualitas pembelajaran di MTsN Bandung Tulungagung.<sup>13</sup>

**Tabel 4.2**  
**Program Kerja Kurikulum**

No	TUJUAN	SASARAN	KEGIATAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
1	Meningkatkan program kegiatan bidang kurikulum	Tercapai target bidang kurikulum tahun 2014/2015	Membuat program kerja tahunan	Adanya program kerja Waka bidang Kurikulum
2	Menjaring Siswa Baru melalui PPDB	Terbentuknya kelas Olimpiade MIPA, Bahasa Inggris	Bersama Waka kesiswaan menjaring siswa dengan aturan yang berlaku pada masa Orientasi Siswa Baru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya jumlah siswa yang diterima sesuai kemampuan</li> <li>• Siswa dapat mengenal lingkungan sekolah</li> </ul>
3	Menyusun KTSP, Silabus, Kalender Akademik, KKM, RPP/Modul	Sekolah memiliki dokumen KTSP, dan perangkat lampirannya	Workshop penyusunan KTSP, dan perangkat lampirannya	Adanya dokumen KTSP yang disahkan oleh Kepala Sekolah
4	Menetapkan kegiatan Proses Belajar Mengajar (KBM)	Guru dapat melaksanakan kegiatan KBM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat kalender pendidikan dan analisa waktu efektif</li> <li>• Pembagian jam mengajar guru dan bimbingan konseling</li> <li>• Pembuatan jadwal pelajaran,</li> <li>• Pembagian wali kelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diterbitnya kalender pendidikan dan rencana waktu pelaksanaan kegiatan dalam 1 tahun pelajaran</li> <li>• Diterbitkan SK pembagian jam</li> </ul>

<sup>12</sup> Observasi di MTsN Bandung Tulungagung pada tanggal 8 juni 2015

<sup>13</sup> Dokumentasi MTsN Bandung Tulungagung

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembagian jadwal piket</li> <li>• Mengkoordinasikan Pembuatan perangkat KBM (SAP/Silabus, Program tahunan, Program semester, KKM, RPP/modul)</li> <li>• Pembuatanjadwal Supervisi kunjungan kelas</li> <li>• Membuat buku daftar penilaian siswa</li> <li>• Pembuatan jurnal kelas</li> <li>• Pembuatan jurnal guru</li> <li>• Pembuatan Perangkat Absensi Siswa</li> <li>• Pembagian Guru Rumpun Mapel</li> <li>• Adanyajadwal diklat</li> </ul>	<p>mengajar beserta tugas tambahan lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen Supervisi bagi guru</li> <li>• Dokumen nilai bagi siswa</li> <li>• Dokumen jurnal kelas dan absensi siswa</li> <li>• Dokumen jurnal guru</li> <li>• Kegiatan rutin MGMP mapel</li> </ul>
5	Menyusun program pelatihan guru mata pelajaran	Mendorong guru mata pelajaran untuk mengembangkan materi pembelajaran melalui diklat atau MGMP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengusulkandiklat guru mata pelajaran</li> <li>• Mengupayakan kegiatan MGMP di sekolah</li> <li>• Adanya guru yang mengikuti diklat</li> <li>• Adanyakelompok MGMP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guru mapel memiliki sertifikat diklat fungsional</li> <li>• Sosialisasi SKP, PKG dan Kurikulum 13</li> </ul>

Salah satu hal yang menjadi tantangan dalam proses perencanaan program di MTsN Bandung ialah minimnya anggaran dana untuk perbaikan fasilitas yang belum terpenuhi, sebagaimana hasil wawancara peneliti kepada bapak kepala madrasah MTsN Bandung yaitu:<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Wawancara dengan bapak kepala madrasah ( Nur Rohmad ) pada tanggal 8 Juni 2015

“ untuk fasilitas yang belum terpenuhi ini sebenarnya kami sudah mengusahakan mbak, karena sebenarnya dana dari pemerintah untuk pemeliharaan fasilitas itu berkisar 10 juta pertahun. Akan tetapi karena fungsi dana tersebut juga bermacam – macam, maka kami semaksimal mungkin menggunakan dana tersebut untuk keperluan perbaikan madrasah “

Hal senada juga dikatakan oleh bapak waka sarana prasarana terkait pemenuhan fasilitas madrasah ialah sebagai berikut:

“Ya. Disini kami selalu berusaha mencari bantuan dana dari pemerintah mbak untuk perbaikan ruang - ruang yang belum ada. Akan tetapi kendala dalam hal ini ialah dana dari pemerintah itu sulit untuk turun atau cair, sehingga disini kami masih meminta bantuan infaq dari walimurid. Kami tidak menentukan seberapa besarnya akan tetapi kami meminta keihlasan dari wali murid untuk ihlas membantu pembangunan disini mbak. Jadi kami masih memerlukan partisipasi walimurid”.

Selain perencanaan pada program di atas, Pada perencanaan bidang kesiswaan juga terdapat tantangan atau kendala. Adapun kendala yang sering terjadi ialah dalam hal waktu pelaksanaan tidak sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Sebagaimana wawancara peneliti dengan waka kesiswaan sebagai berikut:

“Ya baik, di dalam proses pelaksanaan itu tentunya tidak berjalan mulus 100 persen mbak, tapi kalau misalnya ada kendala, kendala dalam hal ini ialah dalam hal waktu, ya mungkin rencana yang telah terprogram sebelumnya, karena kendala waktu jadi tidak sesuai dengan yang dijadwalkan”.<sup>15</sup>

Kemudian dalam perencanaan program kurikulum kendala yang sering terjadi ialah pada guru dan juga siswa itu sendiri. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan ibu waka kurikulum sebagai berikut:

“Kita kan punya visi misi mbak ya..kalau misinya tercapai itu bagus mbak ya, biasanya kalau kendala nya anak - anak itu terhadap layanan masalah ketertiban, itu sulit kita jalankan karena tidak adanya perimbangan antara

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan ibu waka urusan kesiswaan ( Siti Hasanah ) pada tanggal 8 juni 2015

orang tua dengan sekolah. Yaitu yang paling sulit kita hadapi. Terkadang kita membuat peraturan seperti ini orangtuanya ndak ngikuti. Contoh kecilnya saja hp, disini kita melarang anak untuk membawa hp yang berkamera. Tetapi ada juga orang tua yang tetap memperbolehkan anak untuk membawa hp kamera, ini yang kadang membuat peraturan disini menjadi kontradiksi antara peraturan sekolah dan orang tua. Kemudian yang paling sulit layanan disini tentang perilaku mbak, karena kan status di madrasah ini sudah dipercaya. Salah satu faktor perilaku anak yang mungkin menyimpang dari aturan disini karena kondisi sosial ekonomi kebanyakan orang tua anak - anak disini itu buruh migrant. Jadi anak disini kurang perhatian orang tua terkait perilakunya”.<sup>16</sup>

Permasalahan utama layanan pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Layanan berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan serta adanya konsep yang jelas. Karena layanan tidak terlepas dari kepentingan umum. Oleh karena itu perlu adanya perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan layanan pendidikan.

Berkaitan dengan program layanan di atas, MTsN Bandung juga mempunyai perencanaan program layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atau atau walimurid. Perencanaan tersebut dibuat untuk menjalin hubungan yang harmonis kepada masyarakat. Sebagaimana wawancara peneliti dengan waka urusan humas sebagai berikut:

“Ya... untuk wali murid ini kita selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk mereka. Ini dapat kami contohkan semisal pada kegiatan awal tahun. Seperti madrasah - madrasah yang lainnya, pada umumnya Ini kami selalu mengundang walimurid untuk berkumpul dan memberikan sosialisasi kepada mereka tentang daftar diri kalau daftar ulang. Itu kita selalu mengumpulkan walimurid dan minta persetujuan walimurid terkait daftar ulang. Kita tidak menekan tapi memberi penjelasan. Kita sangat memperhatikan walimurid berdasarkan kualifikasi kemampuan masing -

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan ibu waka kurikulum ( Sri utami ) pada tanggal 10 Juni 2015

masing. Itu kita umumkan anak - anak yang dinyatakan diterima disini itu haram bagi madrasah untuk mengeluarkan anak hanya gara - gara masalah keuangan. Apabila ada walimurid yang saat ini belum bisa membayar daftar ulang tersebut itu kami beri tenggang waktu sampai walimurid tersebut mampu untuk membayarnya. Dan apabila walimurid tersebut tidak mampu maka kami akan memberikan keringanan 0 persen untuk walimurid tersebut”.<sup>17</sup>

Dalam hal perencanaan layanan madrasah kepada walimurid agar walimurid merasa puas, waka kesiswaan menanggapi sebagai berikut:

“Ya untuk layanan kepada walimurid, kalau untuk puas dan tidak puas itu dapat diukur dari indikator pertama selama walimurid yang telah mendaftarkan anaknya itu tidak ada complain terkait dengan kegiatan yang ada., kemudin kami selalu mengadakan pertemuan dengan walimurid dan memberikan mereka penjelasan terkait program yang ada di sekolah ini. Juga tentang tata tertib di sekolah, kita selalu menjelaskan kepada walimurid untuk ikut berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang diadakan oleh sekolah, dalam hal ini kami terbuka dalam artian apabila ada usul atau ada yang kurang puas kami terima dengan senang hati. Tapi selama ini belum pernah ada komplain terkait program sekolah. Kemudian yang kedua indikasinya juga dari input PPDB dari tahun ke tahun PPDB di MTs Negeri bandung itu selalu meningkat. Itu membuktikan bahwa animo masyarakat dan walimurid itu sangat bagus dan semakin meningkat kepercayaan masyarakat terhadap MTsN Bandung ini”.<sup>18</sup>

Berdasarkan paparan di atas, dapat peneliti temukan bahwa dalam perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung meliputi:

1. Hal pertama yang dilakukan dalam perencanaan madrasah yaitu menetapkan tujuan madrasah
2. Perencanaan layanan madrasah dilaksanakan dengan cara diadakan program perencanaan kerja yang terprogram setiap awal tahun.

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan bapak waka urusan humas ( Hartadi ) pada tanggal 9 Juni 2015

<sup>18</sup> Wawancara dengan ibu waka kesiswaan ( Siti hasanah ) pada tanggal 7 Juni 2015

3. Perencanaan layanan madrasah meliputi perencanaan dalam bidang pengembangan dan perencanaan dalam masing – masing bidang yang meliputi bidang pembelajaran, bidang kurikulum, bidang kesiswaan, bidang sarana prasarana dan perencanaan layanan dalam hubungan masyarakat.
4. Perencanaan layanan kesiswaan tertuang dalam layanan kesiswaan yang terliput di dalam kegiatan ekstra. Perencanaan tersebut diprogramkan setiap awal tahun. Kegiatan tersebut antara lain meningkatkan pelatihan kepemimpinan, kegiatan ekstrakurikuler, kegiatan keterampilan, bimbingan bakat dan minat serta penyelesaian berbagai masalah siswa.
5. Pada perencanaan layanan bidang kurikulum, kegiatan yang diprogramkan ialah peningkatan pembinaan kurikulum pada guru mata pelajaran,serta meningkatkan system dan evaluasi belajar
6. Perencanaan layanan bidang sarana prasarana , madrasah merencanakan untuk perbaikan dalam pemenuhan fasilitas penunjang pembelajaran yang meliputi pemenuhan ruang belajar, pemenuhan buku penunjang pembelajaran, pemenuhan sarana ruang guru dan karyawan serta pembangunan pengembangan madrasah.
7. Perencanaan dalam layanan hubungan dengan masyarakat, madrasah selalu berupaya membangun hubungan yang baik dengan walimurid maupun masyarakat. Salah satunya ialah dengan melayani masyarakat dengan santun ramah dan sopan. Mengadakan silaturahmi kepada warga sekitar, dan mengadakan acara yang melibatkan masyarakat.

8. Dalam pelaksanaan perencanaan, madrasah selalu berusaha untuk menerapkan prinsip – prinsip layanan kepada pelanggannya. Diantara prinsip tersebut ialah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi dsb.
9. Tantangan dalam perencanaan layanan madrasah terkait dengan pemenuhan fasilitas serta kelengkapan pembelajaran prasarana di MTsN Bandung kurang maksimal dikarenakan minimnya anggaran biaya.

#### **b. Pengorganisasian Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Bandung**

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa pengorganisasian merupakan suatu hal yang penting bagi kelancaran suatu organisasi terutama di lembaga madrasah tsanawiyah. Karena pengorganisasian adalah proses penentuan sebuah kerjasama yang baik antar bidang atau departemen, penentuan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, penugasan tanggung jawab tertentu, dan pendelegasian wewenang pada individu untuk melaksanakan tugas – tugasnya. Begitu juga yang dilakukan oleh Madrasah Tsanawiyah Negeri Bandung yaitu menyusun sistem pengorganisasian yang baik antar bidang.

Berdasarkan penelitian tentang MTsN Bandung untuk dapat menjalankan program madrasah dengan baik, maka dibentuk pengorganisasian. Pengorganisasian madrasah dibuat struktur tenaga pendidik dan struktur tata usaha untuk memperlancar proses administrasi. Pada saat melaksanakan tugas keorganisasian madrasah, kepala sekolah sebagai pemimpin yang kemudian dibantu oleh wakil kepala madrasah, yang selanjutnya waka akan dibantu oleh



staf Tata usaha, dan guru untuk ikut meyukseskan program madrasah. Untuk menciptakan lingkungan organisasi yang kondusif, Kepala madrasah selalu berusaha untuk bersikap ramah kepada guru maupun karyawan. Pelaksanaan tugas organisasi di MTsN Bandung dibentuk dengan cara menempatkan para anggota organisasi sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.<sup>19</sup>

Sebagaimana hasil wawancara peneliti kepada bapak kepala madrasah terkait pengorganisasian di MTsN Bandung sebagai berikut:

“kalau untuk pengorganisasian di sini insyaallah sudah cukup baik mbak. Di sini kami membuat program apapun sudah tertata ya karena sudah menjadi tugas dan tanggung jawab masing – masing bidang. Untuk waka kurikulum ya bertugas membuat atau menyusun program kurikulum, begitu pula untuk program yang lain itu sudah tertata dengan baik. Ya meskipun demikian kita tetap saling bekerja sama saling membantu dalam menyukseskan program di madrasah ini. Dan kemudian untuk tugas dan tanggung jawab yang diberikan di sekolah ini, kami juga berusaha untuk menempatkan tugas itu sesuai dengan kemampuan daripada masing – masing guru atau karyawan tersebut atau bisa disebut dengan istilah *the right man on the right place*. Hal itu untuk memaksimalkan kinerja program di sekolah ini”.<sup>20</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh ibu waka kurikulum terkait pengorganisasian di madrasah sebagai berikut:

“ untuk memaksimalkan layanan belajar siswa di sekolah ini, tentu kami membuat system pengorganisasian mbak. Disini kita sudah terorganisir dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tugas masing – masing guru maupun karyawan yang telah diberikan tanggung jawab untuk mengelola atau membuat program kegiatan di sekolah. Khususnya tugas dari waka di sekolah ini”.<sup>21</sup>

Pelaksanaan tugas organisasi madrasah, sudah sesuai dengan pekerjaan atau tugas dari masing – masing anggota. Untuk itu dibutuhkan lingkungan yang

---

<sup>19</sup> Hasil observasi pada tanggal 1 Juni 2015

<sup>20</sup> Wawancara dengan bapak kepala madrasah ( Nur Rohmad ) pada tanggal 8 Juni 2015

<sup>21</sup> Wawancara dengan ibu waka kurikulum ( Sri utami ) pada tanggal 10 Juni 2015

kondusif dalam pelaksanaan tugas tersebut. Dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bapak kepala madrasah selalu bersikap kekeluargaan kepada para guru dan karyawan. Hal tersebut untuk menjalin kerjasama yang harmonis disertai rasa kekeluargaan. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak kepala madrasah sebagai berikut:

“Proses melaksanakan tugas organisasi itu tidaklah mudah mbak, dibutuhkan kerja serius untuk membuahkan hasil yang diharapkan. Untuk itu perlu adanya motivasi dalam melaksanakan tugas – tugas tersebut. Motivasi tersebut dapat terbentuk bilamana kondisi lingkungan organisasi ini baik. Dalam arti lingkungan yang kondusif”.<sup>22</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh ibu waka urusan kesiswaan sebagai berikut:

“ lingkungan yang baik itu sangat mendukung kami dalam berbagai hal mbak. Dalam arti lingkungan yang nyaman, dan memiliki suasana kekeluargaan. Sehingga tugas – tugas yang diamanahkan kepada kami tidak menjadi beban. Justru tugas tersebut sebagai motivasi kami untuk berjuang dalam memajukan kualitas madrasah. Dengan lingkungan yang kondusif kita dapat bekerjasama saling bantu membantu dalam pelaksanaan tugas di sekolah ini”.<sup>23</sup>

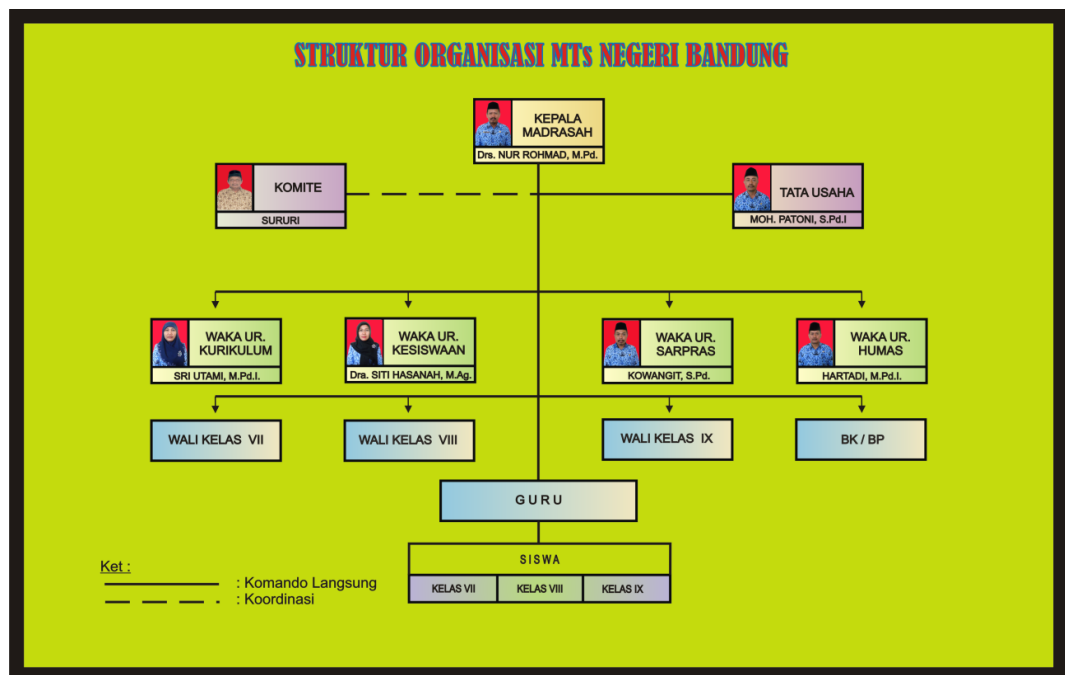
Berdasarkan hal di atas, pengorganisasian yang diterapkan di MTsN Bandung Tulungagung adalah sebagai berikut.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan bapak kepala madrasah ( Nur Rohmad ) pada tanggal 8 Juni 2015

<sup>23</sup> Wawancara dengan ibu waka kesiswaan ( Siti hasanah ) pada tanggal 7 Juni 2015

<sup>24</sup> Dokumentasi MTsN Bandung Tulungagung



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi MTsN Bandung**

Adapun dalam stuktur pengorganisasian yang ada di MTsN Bandung tersebut juga terdapat tugas dan tanggungjawab yang harus dilakukan oleh para pengelola pendidikan. Diantara tugas – tugas tersebut adalah sebagai berikut:<sup>25</sup>

#### 1. Waka Kurikulum

- Pembagian tugas mengajar dan tugas lain serta penyusunan jadwal pelajaran
- Menyusun program pengajaran
- Menyajikan program pembelajaran atau pelaksanaan KBM
- Pengembangan KTSP
- Pengembangan kemampuan kerja guru
- Meningkatkan system dan pelaksanaan evaluasi belajar melalui kurikuler baik melalui evaluasi ulangan harian maupun semester.

<sup>25</sup>Dokumentasi MTsN Bandung Tulungagung

- Mengadakan supervisi administrasi dan akademis pada guru

## 2. Waka Kesiswaan

- Bertugas dalam penerimaan siswa baru
- Meningkatkan pelatihan kepemimpinan melalui kegiatan extra kurikuler
- Pembinaan siswa dalam meningkatkan prestasi
- Pembinaan kegiatan OSIS

## 3. Waka Sarana dan Prasarana

- Perawatan gedung dan bangunan
- Pengadaan sarana pembelajaran
- Penataan ruangan
- Penyempurnaan ruang belajar
- Memanfaatkan sarana belajar yang sudah ada, alat peraga dan alat-alat IPA.

## 4. Waka Hubungan Masyarakat

- Melaksanakan hubungan yang harmonis dengan tokoh-tokoh masyarakat sekitarnya, pejabat desa dan tokoh-tokoh agama, agar mendapatkan dukungan dan perhatian atas keberadaan Madrasah.
- Melaksanakan kerja sama dengan Kantor Kementerian Agama, Kantor Dinas Pendidikan dan Instansi lain yang terkait.
- Melaksanakan kerja sama dengan MKKM dalam upaya pembinaan guru

Dengan adanya struktur keorganisasian tersebut diharapkan seluruh komponen di madrasah dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan

sebaik mungkin guna meningkatkan kepuasan layanan di MTsN Bandung Tulungagung.

Berdasarkan paparan di atas, dapat peneliti temukan bahwa dalam pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung meliputi:

1. Pengorganisasian layanan madrasah dilaksanakan dengan cara pembuatan struktur keorganisasian madrasah
2. Dalam memaksimalkan pengorganisasian di madrasah, dibentuk tugas dan tanggung jawab pada masing – masing anggota
3. Pengorganisasian madrasah langsung di pimpin oleh kepala madrasah
4. Dalam menjalankan tugas organisasi wakil kepala madrasah dibantu oleh staf , guru dan karyawan madrasah
5. Penempatan tugas dalam organisasi disesuaikan dengan keahlian masing – masing personal
6. Menciptakan lingkungan organisasi yang kondusif dalam rangka pemberian motivasi kepada anggota organisasi di madrasah
7. Menjalin kerjasama antar warga madrasah
8. Mengadakan rapat koordinasi rutin dengan anggota organisasi

### **c. Pelaksanaan Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan**

Setelah perencanaan selesai dilakukan maka untuk mewujudkan rencana tersebut maka dibutuhkan pelaksanaan. Pelaksanaan dalam pendidikan islam merupakan kegiatan untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka mencapai tujuan pendidikan islam secara efektif dan efisien, dan akan memiliki nilai jika dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Secara praktis fungsi pelaksanaan ini merupakan usaha untuk menciptakan iklim kerjasama diantara staf pelaksana program sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Pelaksanaan merupakan fungsi yang paling fundamental dalam manajemen, karena merupakan pengupayaan berbagai jenis tindakan itu sendiri, agar semua anggota kelompok mulai dari tingkat teratas sampai terbawah, berusaha mencapai sasaran organisasi sesuai rencana yang telah ditetapkan semula, dengan cara terbaik dan benar.

Adapun pelaksanaan pengelolaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang diterapkan di MTsN Bandung diantaranya sebagai berikut:

- 1) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedia sarana dan prasarana pendidikan, peralatan praktikum dan pendukung lainnya yang memadai, internet, penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, kamar mandi, masjid, AC bila mampu dan lain-lain.

Untuk mengetahui sarana fisik MTsN Bandung Tulungagung, peneliti melakukan penggalan data observasi secara langsung di lokasi penelitian dan

didukung dengan data dokumentasi yang penulis peroleh. Lebih jelasnya peneliti paparkan sebagai berikut.<sup>26</sup>

**Tabel 4.3**  
**Sarana Prasarana MTsN Bandung Tulungagung**

No	Prasarana yang dimiliki Madrasah Tsanawiyah Negeri Bandung Tulungagung	Keterangan
1	Ruang kepala Madrasah	Baik
2	Ruang Kelas	Baik
3	Ruang Guru	Baik
4	Ruang Tata Usaha	Baik
5	Ruang Perpustakaan	Baik
6	Ruang Gudang	Semi Permanen
7	Ruang Lab.Komputer	Semi Permanen
8	Ruang lab.IPA	Semi Permanen
9	Ruang Lab. Bahasa	Baik
10	Ruang Koperasi	Baik
11	Ruang UKS	Baik
12	Ruang Organisasi Kesiswaan	Baik
13	Tempat Beribadah/ Mushola	Bak
14	Jamban	Baik
15	Tempat Bermain/ Olahraga	Baik
16	Ruang BP	Baik

**\* Dokumentasi MTsN Bandung**

Dari hasil perolehan data mengenai sarana prasarana di MTsN bandung adalah sebagai berikut:

- a. Lahan di MTsN Bandung Tulungagung sudah berstatus milik sendiri dan dekat dengan lahan perkebunan penduduk

---

<sup>26</sup> Dokumentasi MTsN Bandung Tulungagung

- b. Bangunan yang memadai
- c. Tingkat keamanan lokasi lahan dan bangunan cukup baik
- d. Kondisi sarana cukup layak dan baik.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa hal yang perlu di perbaiki dalam rangka memaksimalkan pelaksanaan layanan pembelajaran. Namun demikian tidak menjadi penghambat dalam pelaksanaan atau kegiatan di madrasah. Hal ini juga telah disampaikan oleh ibu waka kesiswaan sebagai berikut:

“ untuk layanan fasilitas di MTsN Bandung ini memang belum sempurna mbak, tetapi meskipun demikian tidak menjadikan penghalang bagi kami untuk tetap melaksanakan setiap kegiatan disini dengan maksimal. Ya caranya Kami akan memanfaatkan sesuatu yang sudah ada dengan sebaik mungkin ”.hal ini terbukti dengan sarana demi sarana telah terlengkapi baik sarana teknologi maupun fasilitas umum”.<sup>27</sup>

Dalam hal pelaksanaan layanan di MTsN Bandung juga ditambahkan oleh ibu waka kurikulum terkait layanan pembelajaran siswa di sekolah. Adapun hasil wawancara peneliti dengan beliau adalah sebagai berikut:

“ untuk pelaksanaan layanan pembelajaran disini kami selalu memaksimalkan program – program yang telah diadakan di sekolah. Dan disini juga diadakan program pengembangan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan siswa baik intelektual maupun ketrampilan”.<sup>28</sup>

Adapun kurikulum yang dikembangkan di MTsN Bandung Tulungagung adalah sebagai berikut:

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan ibu waka urusan kesiswaan ( siti hasanah ) pada tanggal 8 Juni 2015

<sup>28</sup> Wawancara dengan ibu waka kurikulum ( Sri utami ) pada tanggal 10 juni 2015



**Tabel 4.4**  
**Kurikulum Yang Dikembangkan di MTsN Bandung Tulungagung<sup>29</sup>**

NO	Kelompok MP	Komponen MP	Cakupan
1	Kelompok mata Pelajaran Agama dan Akhlak Mulia	Pendidikan Agama Islam: A. Al-Qur'an Hadist B. Aqidah Akhlak C. Fiqih D. SKI E. Bhs. Arab	Kelompok mata pelajaran agama dan akhlak mulia dimaksudkan untuk membentuk peserta didik menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa serta berakhlak mulia. Akhlak mulia mencakup etika, budi pekerti, atau moral sebagai perwujudan dari pendidikan agama.
2	Kewarganegaraan dan Kepribadian	PPKN Bhs Indonesia	Kelompok mata pelajaran kewarganegaraan dan kepribadian dimaksudkan untuk peningkatan kesadaran dan wawasan peserta didik akan status, hak, dan kewajibannya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, serta peningkatan kualitas dirinya sebagai manusia. Kesadaran dan wawasan termasuk wawasan kebangsaan, jiwa dan patriotisme bela negara, penghargaan terhadap hak-hak asasi manusia, kemajemukan bangsa, pelestarian lingkungan hidup, kesetaraan gender, demokrasi, tanggung jawab sosial, ketaatan pada hukum, ketaatan membayar pajak, dan sikap serta perilaku anti korupsi, kolusi, dan nepotisme.
3	Ilmu Pengetahuan dan Teknologi	Matematika I IPA Terpadu I IPS Terpadu  Keterampilan/Teknologi Informasi dan Komunikasi	Kelompok mata pelajaran ilmu pengetahuan dan teknologi pada MI dimaksudkan untuk mengenal, menyikapi, dan mengapresiasi ilmu pengetahuan dan teknologi, serta menanamkan kebiasaan berpikir dan berperilaku ilmiah yang kritis, kreatif dan mandiri.
4	Estetika	Seni Budaya	Kelompok mata pelajaran estetika dimaksudkan untuk meningkatkan sensitivitas, kemampuan

<sup>29</sup> Dokumentasi MTsN Bandung Tulungagung

			mengekspresikan dan kemampuan mengapresiasi keindahan dan harmoni. Kemampuan mengapresiasi dan mengekspresikan keindahan serta harmoni mencakup apresiasi dan ekspresi, baik dalam kehidupan individual sehingga mampu menikmati dan mensyukuri hidup, maupun dalam kehidupan kemasyarakatan sehingga mampu menciptakan kebersamaan yang harmonis.
5	Jasmani, Olahraga dan Kesehatan	Pendidikan Jasmani dan Kesehatan (Penjaskes)	Kelompok mata pelajaran jasmani, olahraga dan kesehatan pada MTs dimaksudkan untuk meningkatkan potensi fisik serta menanamkan sportivitas dan kesadaran hidup sehat.

Dalam hal layanan pembelajaran MTsN Bandung juga mengadakan program pengembangan baik dalam muatan lokal maupun pengembangan diri. Dalam muatan lokal meliputi baca kitab, baca Al Quran dan bahasa Jawa, sedangkan dalam pengembangan diri terliput di dalam kegiatan ekstrakurikuler.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, layanan yang diberikan MTsN Bandung sangat baik. Madrasah selalu berupaya memberikan program – program kegiatan yang positif demi perkembangan atau kemajuan madrasah terutama perkembangan peserta didik. Seperti pada saat melaksanakan program pengembangan pribadi siswa. Setiap hari sebelum pelajaran dimulai siswa terlebih dahulu membaca tadarus Al Qur'an selama 15 menit, setelah itu berdoa dan dilanjutkan dengan pelajaran. Kemudian pada jam istirahat, siswa secara bergantian melaksanakan sholat dhuha secara berjamaah. Kemudian masuk kembali melaksanakan pelajaran selanjutnya. Kemudian sebelum pulang, siswa secara bergantian mengikuti sholat dhuhur berjamaah. Demikian pula pada kegiatan yang lain, siswa sangat antusias mengikuti kegiatan – kegiatan yang diadakan sekolah meskipun sarana pelengkapannya masih seadanya. Hal ini terbukti dengan banyaknya piala dan penghargaan yang diraih siswa siswi MTsN Bandung dalam ajang berbagai perlombaan.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Hasil Observasi MTsN Bandung Tulungagung pada tanggal 3 Juni 2015

Berikut adalah foto dokumentasi kegiatan pengembangan diri siswa dan penghargaan yang diraih siswa siswi di MTsN Bandung Tulungagung:



**Gambar 4.2 Foto Kegiatan siswa di MTsN Bandung**

- 2) Kemudahan akses tempat, lokasi layanan, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Misal keberadaan perpustakaan berada ditengah-tengah kampus sehingga semua mahasiswa merasakan jarak yang sama untuk menuju perpustakaan.
- 3) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi layanan. Manajer dan pegawai lainnya hendaknya bersikap disiplin, santun, serta ikhlas.

Dalam mengelola layanan juga harus memakai cara yang bermasyarakat, sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Khoirul beliau mengatakan:

”ramah dan sopan adalah kesan yang selalu dirasakan siswa dan masyarakat mbak, jadi di madrasah ini selalu berusaha memberikan layanan apapun secara ramah dan terkesan ada keharmonisan antara hubungan kepada siswa maupun masyarakat”.<sup>31</sup>

- 4) Kenyamanan lingkungan layanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung layanan. Karena aktifitas

<sup>31</sup> Wawancara dengan bapak Khoirul wali murid pada tanggal 10 Juni 2015

pendidikan sebenarnya adalah aktifitas layanan maka kenyamanan suasana ini harus dirasakan oleh semua anak didik. Selain itu manajer pendidikan juga harus memberikan rasa nyaman kepada pegawainya yang hendak berkonsultasi dengannya.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan bapak waka urusan humas bapak Hartadi, beliau mengatakan:

” lingkungan sekolah disini alhamdulillah sudah aman terkendali mbak, baik dari segi keamanan lingkungannya, pengelolaan kelas, maupun taman sudah tertata dengan baik, sehingga anak – anak bisa melaksanakan proses belajar dengan baik”.<sup>32</sup>

Hal tersebut juga disampaikan oleh bapak kepala madrasah terkait dengan kenyamanan lingkungan sekolah sebagai berikut:

” dalam hal menumbuhkan kenyamanan lingkungan di madrasah ini, hubungan kemanusiaan juga selalu kita bina, sebarangpun mereka melakukan tugas itu tentang tingkat keberhasilannya itu selalu kita hargai. Harga tidak selalu kita ukur dengan materi atau uang , akan tetapi bisa dengan pujian, penghargaan atau kata kata. Itu sudah cukup bagi mereka, jadi tolak ukur kepuasan guru terhadap layanan di mts ini ialah adanya kepuasan kerja”.

- 5) Tanggung jawab lembaga penyelenggara pendidikan Islam hendaknya bertanggungjawab atas penyelenggaraan layanan dan penyelesaian persoalan yang timbul. Misal layanan dalam hal keamanan kendaraan siswa.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala madrasah sebagai berikut:

”ya,,,selangkah demi selangkah guru - guru kita bina untuk meningkatkan keprofesionalitasnya, guru kami haruskan untuk selalu masuk pada jamnya, dan kami haramkan guru yang tidak memasuki jam tanpa alasan tertentu. Kemudian untuk layanan kepada siswa ini kami sampaikan

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan bapak waka urusan humas ( Hartadi ) pada tanggal 10 juni 2015

kepada guru bahwa tidak ada siswa yang lamban atau bodoh, yang ada siswa itu belum ketemu guru yang baik. Jadi apabila siswa yang lamban itu ketemu dengan guru yang bai, maka tidak akan bodoh lagi, oleh karena itu guru kami pacu untuk berlomba - lomba menjadi guru yang baik. Sehingga tidak ada lagi guru yang mengeluh akan siswa, sehingga membuat siswa menjadi nyaman belajar di mts ini”<sup>33</sup>.

Berdasarkan paparan di atas, dapat peneliti temukan bahwa dalam pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung meliputi:

1. Pelaksanaan layanan madrasah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan didukung dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang meliputi tersedianya sarana prasarana pendidikan, perbaikan kurikulum layanan pembelajaran, peralatan praktikum serta peralatan pendukung lainnya yang memadai. Dan meningkatkan hasil pembelajaran.
2. Untuk memperlancar proses pembelajaran, kemudahan akses tempat, lokasi layanan mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi
3. Kenyamanan lingkungan layanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi berbagai fasilitas pendukung layanan.
4. Untuk meningkatkan kepuasan guru, madrasah mengupayakan pemenuhan kesejahteraan guru yang baik.
5. Dalam pelaksanaan layanan siswa yang berkebutuhan khusus, pihak madrasah selalu mengadakan pembinaan, sehingga madrasah tidak akan pernah mengeluarkan siswa selama siswa mau dibina dengan baik.

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan bapak kepala madrasah ( Nur Rohmad ) pada tanggal 8 Juni 2015

6. Dalam meningkatkan keprofesionalitas kerja, madrasah mengupayakan para guru untuk mengikuti pelatihan, seminar dan workshop.
7. Bapak kepala madrasah mengharamkan bagi guru yang tidak masuk tanpa alasan yang tepat
8. Pemenuhan kelengkapan sarana prasarana belum sepenuhnya maksimal, dikarenakan terbatasnya anggaran biaya.

#### **d. Evaluasi Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan**

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa evaluasi merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan suatu program. Karena evaluasi adalah proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu (tujuan, kegiatan, keputusan unjuk kerja, proses, orang, objek dan yang lainnya) berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian. Karena evaluasi dapat mencerminkan seberapa jauh perkembangan atau kemajuan hasil pendidikan.

Kepala MTsN Bandung dalam memberikan layanan kepada *stakeholdersnya* selalu memberikan kesempatan kepada guru untuk melibatkan diri secara aktif dalam membuat perencanaan, langkah – langkah dan evaluasi. Sebagaimana hasil wawancara peneliti kepada bapak kepala madrasah sebagai berikut:

“Ya tentunya setiap program kerja yang telah dilaksanakan pasti ada evaluasi mbak, misalkan setiap ada permasalahan yang terjadi itu pasti mereka adakan rapat untuk membahas permasalahan yang terjadi, jadi evaluasi disini selain untuk perbaikan – perbaikan juga sekaligus membahas permasalahan yang sedang terjadi. Ini juga termasuk menjadi bahan instropeksi akan layanan - layanan yang sudah kami berikan di MTs ini.

Dan evaluasi ini dalam keseluruhan kami adakan setiap satu semester sekali. Akan tetapi bila ada suatu permasalahan maka kami juga akan evaluasi saat itu juga. Jadi bisa diadakan secara kondisional”<sup>34</sup>.

Mengenai hal tersebut waka urusan kesiswaan juga memberikan penjelasan sebagai berikut:

“ untuk evaluasi disini dari kesiswaan kita selalu mengadakan evaluasi tiap akhir kegiatan mbak. Kemudian dari sekup panitia kita mengadakan rapat dinas secara umum dalam hal ini kita sampaikan evaluasi secara umum, lalu juga ada evaluasi ditingkat pelaksana, kemudian evaluasi pada kesiswaan ini itu juga mengadakan secara berkala yaitu pengawasan dan control”<sup>35</sup>.

Mengenai tehnik evaluasi yang dilakukan di madrasah juga di jelaskan oleh ibu waka urusan kurikulum sebagai berikut:

“ dalam evaluasi kinerja program di madrasah ini kami mennggunakan dua tehnik evaluasi mbak, yaitu evaluasi secara terstruktur dan tidak terstruktur atau sidak. Kalau terstruktur ya kita persiapkan sebelumnya untuk evaluasi. Missal ketika evaluasi pada tiap akhir tahun pelajaran. Kalau evaluasi sidak kita ya evaluasi secara langsung. Dalam artian disini kita langsung mengevaluasi bila ada suatu permasalahan terkait program kerja di sekolah ini”<sup>36</sup>.

Selain hal di atas, dalam layanan pendidikan dibutuhkan dukungan dari berbagai pihak. Dengan hal ini dibutuhkan masukan dari berbagai pihak diantaranya wali murid dan siswa sebagai pelanggan pendidikan. Yang berguna untuk lebih meningkatkan layanan pendidikan di madrasah.

Dari hasil observasi, diketahui bahwa laporan hasil evaluasi dibuat secara periodik berdasarkan rencana dan program kerja yang telah disusun. Laporan yang dibuat madrasah terdiri atas laporan perkembangan yang dibuat setiap akhir

---

<sup>34</sup> Wawancara dengan bapak kepala madrasah ( Nur Rohmad ) pada tanggal 8 Juni 2015

<sup>35</sup> Wawancara dengan ibu waka urusan kesiswaan ( Siti hasanah ) pada tanggal 8 juni 2015

<sup>36</sup> Wawancara dengan ibu waka urusan kurikulum ( Sri Utami ) pada tanggal 9 Juni 2015

semester dan laporan akhir yang disiapkan setelah tahun pelajaran berakhir. Laporan pada akhir tahun pelajaran merupakan laporan lengkap tentang seluruh rencana dan program kerja yang telah dilaksanakan selama satu tahun serta hasil – hasil yang telah dicapai dengan disertai bukti / dokumen (jika ada), seperti peningkatan skor nilai rata – rata ulangan umum atau evaluasi akhir, peningkatan kemajuan peserta didik, peningkatan pembangunan sarana prasarana dan keterangan lainnya.

Secara garis besar, laporan akhir tahun pelajaran pelaksanaan rencana dan program kerja madrasah mencakup hal – hal sebagai berikut:<sup>37</sup>

1. *Pencapaian sasaran mutu yang telah ditetapkan.* Apakah sasaran yang telah ditentukan tercapai atau tidak tercapai? Diperlukan penjelasan dan alasan bila sasaran tidak tercapai. Mungkin perlu membandingkan antara hasil yang telah dicapai dengan sasaran yang ditentukan serta masalah atau kendala apa yang dihadapi madrasah selama pelaksanaan program.
2. *Pelaksanaan program.* Dalam pelaksanaan kegiatan, perlu dilaporkan dimana dan kapan rencana pelaksanaan program serta siapa penanggungjawabnya. Berapa jumlah guru dan siswa serta pegawai madrasah yang dilibatkan dalam kegiatan tersebut. Apabila dalam pelaksanaan kegiatan, melibatkan masyarakat perlu dijelaskan sebagai apa dan sejauh mana keterlibatan dan kontribusinya terhadap kegiatan tersebut,
3. *Kendala selama pelaksanaan.* Selama pelaksanaan kegiatan mungkin terdapat kendala yang tak dapat diduga sebelumnya. Untuk itu perlu penjelasan rinci disertai dengan jalan keluar yang dilakukan madrasah sebagai upaya pemecahannya. Hal itu perlu dimasukkan dalam laporan untuk dijadikan dasar pertimbangan bagi rencana berikutnya.
4. *Anggaran dan sisa dana.* Untuk melihat seberapa besar biaya yang telah digunakan oleh madrasah dalam melaksanakan rencana kerja tahunan madrasah, maka pada laporan akhir perlu dicantumkan jumlah biaya yang telah habis digunakan dan jumlah sisa dana yang masih ada untuk setiap sasaran yang ditentukan.
5. *Simpulan dan saran.* Madrasah membuat simpulan terhadap seluruh rangkaian pelaksanaan dan menyampaikan saran perbaikan untuk penyempurnaan pelaksanaan kegiatan untuk tahun berikutnya.

---

<sup>37</sup> Hasil observasi di MTsN Bandung pada tanggal 2 Juni 2015



Berikut adalah program – program evaluasi yang telah dilakukan oleh MTsN Bandung Tulungagung dalam meningkatkan kualitas pendidikan.<sup>38</sup>

**Tabel 4.5**  
**Program Evaluasi Pengembangan Madrasah di MTsn Bandung**

No	Program	Kegiatan
1	Peningkatan mutu pendidikan	d. Guru diharuskan menyiapkan program KBM-nya dengan baik dan matang e. Mengadakan Les dan Try out f. Siswa harus mengikuti kegiatan keterampilan komputer, ekstra kurikuler dan lainnya.
2	Peningkatan kegiatan keagamaan sebagai cirri khas Madrasah Tsanawiyah	a. Mengintensifkan sholat dengan jama'ah b. Menyelenggarakan pembinaan baca-tulis Al-Qur'an dengan tartil.
3	Penyusunan Kurikulum Madrasah	a. pelatihan guru dalam penyusunan silabus dan RPP b. penyusunan KTSP dokumen I dan II
4	Kesiswaan	a. Meningkatkan pelatihan kepemimpinan melalui kegiatan extra kurikuler b. Meningkatkan pembinaan dan pembekalan terhadap siswa utamanya kelas IX dalam rangka menghadapi Ujian Akhir Nasional.
5	Pengembangan kepegawaian	d. Berusaha meningkatkan kinerja pegawai yang professional dengan menerapkan system prosedural: 1) Meningkatkan hubungan yang harmonis dan kerja sama yang baik antara guru dan karyawan, atasan dan bawahan secara demokratis, kooperatif dan pro aktif, sehingga tidak menimbulkan kesenjangan social. 2) Memberdayakan dan memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal. e. Mengupayakan peningkatan pengetahuan dan kemampuan guru/pegawai: - Mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama maupun Dinas Pendidikan - Mengadakan MGMP.

<sup>38</sup>Dokumentasi MTsN Bandung Tulungagung

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembinaan secara rutin.</li> <li>- Meningkatkan monitoring terhadap guru/karyawan atas tugasnya masing-masing.</li> <li>- Studi komparatif ke madrasah lain.</li> </ul> <p>f. Meningkatkan pelayanan kepada guru/karyawan baik yang negeri maupun honorer, melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendorong dan mempermudah pengajuan kenaikan pangkat melalui angka kredit/reguler bagi pegawai dan guru yang telah memenuhi syarat.</li> <li>- Peningkatan kesejahteraan yang berupa kenaikan honor dan pengadaan seragam.</li> </ul>
--	--	---

**\*Dokumentasi MTsN Bandung Tulungagung**

Berdasarkan paparan di atas, dapat peneliti temukan bahwa dalam evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung meliputi:

1. Evaluasi layanan di mtsn bandung dilaksanakan tiap semester sekali dan setiap akhir kegiatan
2. Evaluasi dilakukan untuk membahas laporan kinerja sekaligus membahas permasalahan yang sedang terjadi
3. Evaluasi dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur. Secara terstruktur bahwa evaluasi diadakan dengan persiapan sebelumnya. Sedangkan tidak terstruktur merupakan teknik evaluasi secara sidak atau secara langsung tanpa persiapan.
4. Evaluasi dilakukan dengan dua sekup, yaitu sekup panitia dan sekup pelaksana
5. Evaluasi layanan siswa dilakukan secara berkala yaitu dengan pengawasan dan kontrol

6. Evaluasi diadakan dengan cara meminta masukan dari berbagai pihak, baik dari siswa, guru maupun walimurid. Yang bertujuan untuk meningkatkan layanan yang lebih baik.
7. Diadakan program atau jadwal evaluasi pengembangan madrasah
8. Laporan hasil evaluasi dibuat secara periodik yaitu evaluasi secara terus menerus dan berkesinambungan.

## **2. Paparan Data Situs 2 : MTsN Tulungagung**

Manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Tulungagung terdiri dari program perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi yang akan diuraikan sebagai berikut :

### **a. Perencanaan layanan di MTsN Tulungagung**

Perencanaan merupakan hal yang terpenting dalam mengelola sebuah madrasah. Karena di dalam perencanaan terdapat langkah – langkah atau cara yang akan dilaksanakan dimasa mendatang guna mencapai tujuan yang dikehendaki. Di dalam proses perencanaan layanan madrasah di MTsN Tulungagung guna meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan yaitu dengan cara memaksimalkan seluruh komponen layanan pendidikan. Baik dari bidang segi fasilitas maupun mutu pembelajarannya.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan kepala MTsN Tulungagung terhadap perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ialah sebagai berikut:

“ dalam setiap program kegiatan yang dilakukan di madrasah ini baik dalam kegiatan pembelajaran siswa atau kegiatan apapun kami selalu membuat perencanaan mbak. Dan rencana itu kita buat tiap awal tahun.jadi setiap awal tahun kami selalu mengadakan program untuk kegiatan untuk satu tahun. Misalnya untuk bulan juni ada penerimaan siswa baru di bulan mei, itu kita buat planningnya di bulan april. Atau selama pembelajaran untuk tahun 2015 ini sudah kami buat time scedulnya atau panitia pelaksanaanya. Kemudian untuk program semester ganjil, bahkan untuk semester genap sudah kami programkan, atau pelepasan siswa sudah kami programkan.Sehingga dalam perjalanan waktu kita saling mempersiapkan diri dan melengkapinya”.<sup>39</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh ibu waka urusan kesiswaan tentang perencanaan layanan siswa di MTsN Tulungagung sebagai berikut:

“ semua hal yang berkaitan dengan publik harus direncanakan dengan baik mbak, missal memberikan kecepatan dalam layanan, terutama disini layanan kepada siswa terkait program pembelajaran. Ini sangat kami perhatikan. Begitu pula dengan layanan kepada masyarakat juga harus diperhatikan. Dalam kaitannya dengan pembelajaran ini kami selalu mempunyai jadwal program yang menjadi acuan selama kegiatan berlangsung baik program akademik maupun non akademik.Dan program tersebut sudah tercakup di dalam program perencanaan kegiatan madrasah selama satu tahun”.<sup>40</sup>

Hal ini juga diperkuat oleh bapak waka kurikulum terkait program perencanaan layanan madrasah adalah sebagai berikut:

“Kalau untuk program layanan itu sebenarnya sudah ada mbak, disini kami menganut dari pemerintah daerah, yaitu setiap sekolah harus memberikan layanan sebaik dan seoptimal mungkin. Namun kami tetap berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik bagi siswa siswa kami, guru – guru, karyawan maupun masyarakat. Meskipun fasilitas masih ada kekurangan. Kalau untuk program pembelajaran ini kami selalu memprogramkan pada awal tahun. Khususnya untuk kurikulum. Jadi dalam pelaksanaannya kami sudah bisa melaksanakan dengan baik.”<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan bapak kepala MTsN Tulungagung ( H. Kirom Rofi'I ) pada tanggal 27 Mei 2015

<sup>40</sup> Wawancara dengan ibu waka urusan kesiswaan (Nur Chusnah ) pada tanggal 29 Mei 2015

<sup>41</sup>Wawancara dengan bapak waka urusan kurikulum ( Drs.Bambang Setiono ) pada tanggal 27 Mei 2015

Dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa keadaan sarana prasarana di MTsN Tulungagung sudah cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya ruang kelas yang cukup, maupun ruang pendukung yang lainnya seperti ruang lab, UKS, perpustakaan, serta ruang untuk organisasi dan seni.<sup>42</sup> Hal tersebut dijelaskan oleh bapak waka sarpras bahwa dalam perencanaan sarana pendukung pembelajaran di madrasah ini sangat penting. Sebagaimana hasil wawancara beliau sebagai berikut:

“ untuk memaksimalkan layanan di madrasah ini terutama untuk meningkatkan kepuasan siswa, kelengkapan fasilitas adalah hal yang paling penting bagi layanan pendidikan di MTs ini mbak. Karena sarana yang memadai sangat mendukung kemajuan prestasi siswa siswi di MTs ini. Oleh karena itu kita yang bertugas dalam hal sarpras selalu membuat perencanaan terkait pemenuhan kebutuhan atau kelengkapan fasilitas di madrasah ini untuk kedepannya mbak”<sup>43</sup>

Dalam perencanaan program sekolah, MTsN Tulungagung selalu mengutamakan hubungan dengan masyarakat. Untuk itu madrasah juga menyusun program hubungan dengan masyarakat guna memberikan kepuasan kepada mereka. Sebagaimana wawancara peneliti dengan kepala MTsN Tulungagung sebagai berikut:

“ untuk memberikan layanan kepada masyarakat atau walimurid, kami selalu berusaha untuk mensosialisasikan segala bentuk program madrasah ini kepada walimurid. Apabila ada walimurid yang kurang puas dengan layanan madrasah, Ya kami akan berusaha untuk menjelaskan kepada walimurid tersebut hingga walimurid itu bisa mengerti dan faham sehingga bisa memaklumi apapun keadaan di mts ini. Sehingga mereka pun akan menjadi puas dengan penjelasan yang kami berikan “<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> Hasil observasi di MTsN Tulungagung pada tanggal 25 Mei 2015

<sup>43</sup> Wawancara dengan bapak waka urusan sarana prasarana ( Nurhadi ) pada tanggal 29 Mei 2015

<sup>44</sup> Wawancara dengan bapak kepala sekolah ( H.Kirom Rofi'I ) pada tanggal 27 Mei 2015

Untuk meningkatkan prestasi siswa, pihak madrasah merencanakan program – program peningkatan kompetensi siswa melalui program pembinaan dan keterampilan. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan waka kurikulum:

“ kami selalu berusaha untuk meningkatkan prestasi siswa baik dalam hal akademik maupun non akademik. Dalam hal akademik kami merencanakan untuk mengadakan pembinaan dan pelatihan – pelatihan materi pelajaran. Sedangkan untuk non akademik, kami buat program pengembangan bakat dan keterampilan atau seni”<sup>45</sup>

Perencanaan merupakan hal terpenting untuk mencapai suatu tujuan terutama dilembaga pendidikan. Untuk itu maka harus dibuat rancangan kinerja yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hasil observasi peneliti diperoleh informasi tentang perencanaan program layanan madrasah adalah dengan menyusun rancangan dan program kegiatan di MTsN Tulungagung. Berikut adalah rencana kinerja tahunan yang dibuat sebagai acuan atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan:<sup>46</sup>

## RENCANA KINERJA TAHUNAN

### 1.Sasaran Strategis

- a. Terwujudnya MTsN Tulungagung yang berkualitas
- b. Terciptanya pembelajaran yang aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan ( PAIKEM )
- c. Terciptanya kegiatan pengembangan diri yang menyenangkan dan berkualitas
- d. Terwujudnya tingkat kelulusan yang tinggi
- e. Terpenuhinya sarana dan prasarana yang memadai
- f. Terpenuhinya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang memadai, kompeten dan professional

---

<sup>45</sup>Wawancara dengan bapak urusan waka kurikulum ( Drs. Bambang Setiono ) pada tanggal 27 Mei 2015

<sup>46</sup>Dokumentasi MTsN Tulungagung

- g. Tingginya partisipasi masyarakat dalam pembiayaan pendidikan
- h. Meningkatnya kemampuan guru dalam evaluasi belajar siswa.

Hal yang terpenting dalam manajemen layanan pendidikan adalah proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas layanan demi tercapainya tujuan layanan pendidikan.

Berdasarkan paparan di atas, dapat peneliti temukan bahwa dalam perencanaan layanan madrasah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN tulungagung meliputi:

1. Perencanaan layanan madrasah yang meliputi seluruh kegiatan di madrasah selalu dibuat setiap awal tahun ajaran baru
2. Memberikan kecepatan layanan kepada pengguna jasa pendidikan baik kepada siswa maupun masyarakat dengan baik.
3. Merancang program layanan bagi siswa baik akademik maupun non akademik dengan mengadakan pembinaan kompetensi dan pengembangan keterampilan
4. Dalam perencanaan sarana prasarana madrasah selalu berusaha untuk memperbaiki layanan dalam berbagai bidang, khususnya dalam kelengkapan fasilitas atau sarana pembelajaran.
5. Perencanaan dalam peningkatan kualitas para guru dan karyawan dengan mengadakan pelatihan dan pembinaan lewat program training dan workshop
6. Perencanaan layanan hubungan dengan masyarakat ialah dengan berkoordinasi dengan komite dan walimurid, untuk membina hubungan

yang baik serta mengadakan kegiatan – kegiatan yang mempererat kekeluargaan dengan warga masyarakat.

### **b. Pengorganisasian Layanan di MTsN Tulungagung**

Dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan madrasah maka perlu adanya pengorganisasian yang baik. Karena di dalam pengorganisasian terdapat struktur dan tugas serta tanggungjawab yang harus diemban oleh para pengelola pendidikan. Hal tersebut bertujuan untuk memaksimalkan seluruh layanan yang ada di madrasah. Sebagaimana di MTsN Tulungagung dalam memaksimalkan layanan di sekolah baik layanan siswa maupun pengguna pendidikan, juga dibentuk system pengorganisasian. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala madrasah sebagai berikut:

“ untuk memaksimalkan seluruh layanan di madrasah ini sudah kita bentuk struktur organisasi mbak. Jadi organisasi itu kita bentuk untuk memaksimalkan kinerja di sini. Karena didalamnya terdapat pembagian tugas atau wewenang pada masing – masing personal. Dan kami himbau kepada guru ataupun karyawan untuk selalu melaksanakan tugas tersebut disertai dengan tanggung jawab yang tinggi demi kemajuan madrasah yang lebih baik”.<sup>47</sup>

Hal senada juga telah disampaikan oleh ibu karyawan perpustakaan terkait pengorganisasian di MTsN Tulungagung sebagai berikut:

“Selama saya bekerja disini, Alhamdulillah di MTs ini sudah tertata dengan baik mbak, dalam arti disini dari dulu sudah tersistem dengan baik dalam pengorganisasiannya. Sehingga hal itu selalu memudahkan kita dalam hal apapun disini. Karena pengorganisian itu penting mbak untuk memaksimalkan kinerja di MTs ini”.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan bapak kepala Sekolah ( H.Kirom Rofi'I ) pada tanggal 27 Mei 2015

<sup>48</sup> Wawancara dengan ibu Heni salah satu karyawan perpustakaan MTsN Tulungagung pada tanggal 29 Mei 2015



Selain beberapa hal di atas, pengorganisasian juga sangat diperlukan dalam hal pembentukan kerja sama yang baik, menciptakan hubungan yang harmonis sehingga akan terbentuk sebuah teamwork yang baik. Dalam hal ini bapak kepala madrasah juga menjelaskan akan pentingnya hubungan kerja yang baik guna meningkatkan sebuah kerja sama yang baik. Sebagaimana penjelasan beliau kepada peneliti sebagai berikut:

“ untuk meningkatkan layanan di sekolah ini tentunya tidak terlepas dari kinerja dari para pengelola baik guru maupun karyawan disini. Dan hal itu akan terlaksana dengan baik jika para guru disini mau bekerjasama dalam hal memajukan MTs ini untuk menjadi lebih baik. Ya saya kira ini sangat penting untuk memotivasi para guru atau karyawan untuk selalu membangun rasa kekeluargaan disini. Sehingga segala tugas dan tanggung jawab yang diemban kepadanya akan terasa ringan untuk dilaksanakan”.<sup>49</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu waka kesiswaan terkait tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pengelola pendidikan sebagai berikut:

“ prinsip layanan yang hendaknya dipegang oleh lembaga pendidikan islam menuju profesionalitas kerja diantaranya adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan tanggungjawab. Hal ini sangat perlu mbak, karena menyangkut tugas yang harus dilaksanakan dalam menerapkan layanan pendidikan”<sup>50</sup>

Adapun upaya untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan yang mampu bersaing di era desentralisasi pendidikan di Indonesia harus dilaksanakan oleh setiap sekolah/ madrasah sesuai dengan amanah yang tertuang dalam Undang – Undang Sistem Nasional yang mengacu pada standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Pendidikan ini harus dipenuhi oleh setiap sekolah agar proses

---

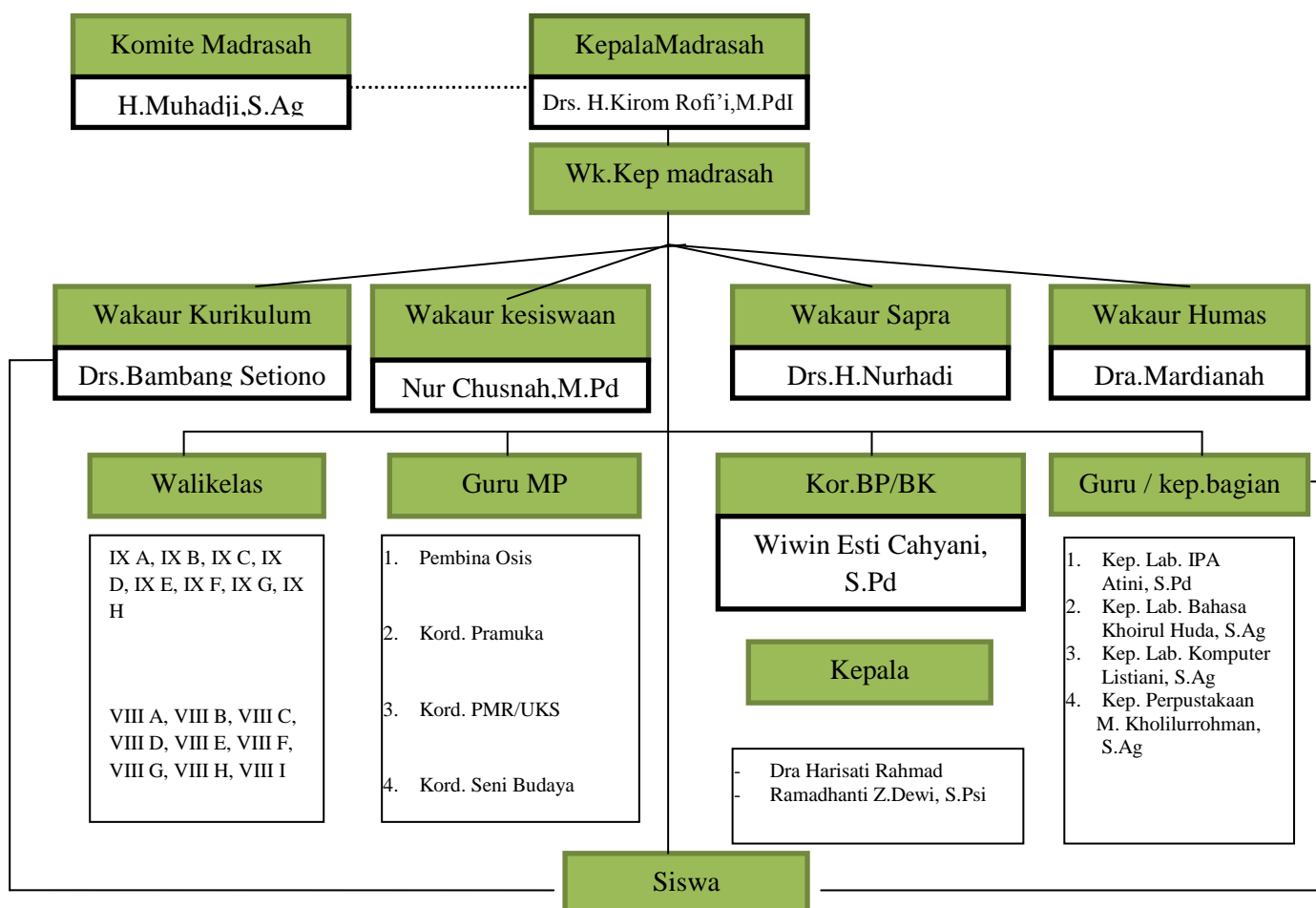
<sup>49</sup>Wawancara dengan bapak kepala Sekolah ( H.Kirom Rofi'I ) pada tanggal 27 Mei 2015

<sup>50</sup>Wawancara dengan ibu waka urusan kesiswaan ( Nur Chusnah ) pada tanggal 27 Mei 2015

peningkatan mutu pendidikan bisa berhasil. Peningkatan mutu pendidikan akan berhasil jika dimulai dengan membuat perencanaan yang baik. Dan perencanaan yang baik juga harus didukung dengan adanya pengorganisasian agar terlihat dengan jelas tentang tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh setiap anggota organisasi sekolah.<sup>51</sup>

Berdasarkan data yang peneliti peroleh, berikut adalah struktur pengorganisasian yang diterapkan di MTsN Tulungagung :<sup>52</sup>

### STRUKTUR ORGANISASI TENAGA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN MTs NEGERI TULUNGAGUNG



<sup>51</sup> Prim Masrokan, *Manajemen Mutu*....,46

<sup>52</sup>Dokumentasi MTsN Tulungagung

### Gambar 4.3 Struktur Organisasi MTsN Tulungagung

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka setiap bidang yang dikoordinasi oleh wakil kepala sekolah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan program pengembangan madrasah. Beberapa tugas tersebut adalah sebagai berikut:<sup>53</sup>

1. Program Kurikulum
  - a. Peningkatan kualitas madrasah dengan cara meningkatkan kinerja guru dan karyawan
  - b. Mengembangkan KTSP, silabus, RPP sesuai dengan panduan BNSP
2. Program Pembelajaran
  - a. Penerapan strategi pembelajaran
  - b. Pelaksanaan pembelajaran dengan variasi metode
3. Kesiswaan
 

Terciptanya kegiatan pengembangan diri yang menyenangkan yang meliputi kegiatan pelatihan dan perlombaan
4. Sarana dan Prasarana
 

Pemenuhan sarana dan prasarana pendidikan yang meliputi kegiatan perbaikan pada berbagai komponen pembelajaran
5. Tenaga Pendidik dan Kependidikan
 

Terpenuhinya guru dan karyawan yang kompeten dan professional yang terlipu di dalam peningkatan SDM guru dan karyawan
6. Humas
 

Hubungan dengan komite dan walimurid dengan mengadakan berbagai kegiatan dan pertemuan dengan walimurid

Berdasarkan paparan di atas, dapat peneliti temukan bahwa dalam pengorganisasian layanan madrasah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Tulungagung meliputi:

---

<sup>53</sup> Dokumentasi MTsN Tulungagung

1. Pengorganisasian layanan di MTsN Tulungagung sudah tersistem dengan baik. Terbukti dengan telah terbentuknya struktur organisasi di madrasah
2. Dalam hal pelaksanaan tugas organisasi pihak madrasah selalu menerapkan system hubungan kekeluargaan yang harmonis, dan saling bekerjasama dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi.
3. Pembagian tugas masing – masing bidang disesuaikan dengan keahlian masing -masing
4. Dalam menerapkan pengorganisasian di madrasah, kepala sekolah selalu menghimbau para guru untuk selalu menerapkan prinsip layanan menuju profesionalitas kerja diantaranya adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan tanggungjawab

## **2. Pelaksanaan Layanan di MTsN Tulungagung**

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan merupakan fungsi yang utama. Karena pelaksanaan merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan. Pelaksanaan sering disebut dengan penggerakan. Karena di dalam proses pelaksanaan terdapat usaha, cara, tehnik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ihlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam fungsi pelaksanaan manajer berperan penting dalam menggerakkan seluruh civitas akademik di sekolah agar mampu melaksanakan tugas, peran dan tanggung jawabnya dengan baik dan disertai dengan motivasi yang tinggi. Dalam proses

pelaksanaan layanan jasa di madrasah, pihak madrasah harus mempunyai strategi dalam memberikan layanan kepada pelanggannya.

Adapun pelaksanaan pengelolaan layanan madrasah yang dilakukan di MTsN Tulungagung adalah tercakup di dalam ruang lingkup layanan pendidikan sebagai berikut:

1. Layanan pembelajaran, dalam kaitannya dengan pembelajaran maka yang harus diperhatikan oleh manajer adalah mengecek layanan sarana dan prasarana pembelajaran. Baru kemudian menata unsur internal yang terlibat dalam proses belajar mengajar. Adapun layanan yang diberikan manajer pendidikan Islam kepada guru salah satunya adalah supervise pendidikan. Pelaksanaan supervise ini dalam rangka peningkatan mutu pendidikan. Adapun layanan kepada siswa dalam peningkatan pembelajaran adalah dengan pemberian penghargaan kepada siswa berprestasi, penyertaan siswa dalam berbagai ajang lomba, dan lain-lain.

Mengenai hal tersebut bapak kepala madrasah juga menyampaikan akan pentingnya peningkatan mutu di sekolah. Adapun hasil wawancara peneliti dengan beliau adalah sebagai berikut:

“Kami selaku kepala sekolah selalu berusaha dengan semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pendidikan sehingga mts ini bisa sesuai dengan harapan, orang tua dan masyarakat. Dalam hal ini mutu sangat penting mbak. Mengingat begitu banyak prestasi yang diraih siswa siswi di mts ini. Karena mts ini selangkah selalu meraih prestasi, untuk itu diperlukan banyak pendukung dan sarana atau fasilitas yang memadai”<sup>54</sup>.

---

<sup>54</sup>Wawancara dengan bapak kepala madrasah bapak H.Kirom Rofi'I pada tanggal 27 Mei 2015

Dalam hal layanan pembelajaran waka kurikulum juga menambahkan sebagai berikut:

“Untuk meningkatkan mutu pembelajaran di MTs ini, siswa selalu kita upayakan untuk tidak hanya berprestasi dalam hal akademik, tetapi juga berprestasi dalam hal kepribadian atau karakter yang baik. seperti halnya setiap jumat melakukan sholat dhuha berjamaah dilanjutkan dengan sholat hajat berjamaah dilanjutkan dengan sujud syukur dan istighosah bersama di masjid dengan seluruh siswa, guru dan karyawan. Hal ini untuk menjalin kebersamaan, menanamkan keyakinan, dan membentuk motivasi. Kemudian siswa juga selalu doa bersama sebelum pelajaran dimulai serta membaca al quran selama 15 menit setiap hari sebelum pelajaran dimulai. Kemudian Untuk siswa yang regular masuk pukul 07.00 sampai jam 2.00, dilanjutkan dengan sholat dhuhur berjamaah. Sedangkan untuk siswa yang unggulan masuk jam 07.00 sampai pukul 15.00 serta dilanjutkan dengan sholat asyar berjamaah. Di MTs ini juga ada program pengembangan yaitu ada pengembangan pribadi, diri dan kelompok. Namun disini hanya diistilahkan dengan dua pengembangan yaitu pengembangan diri dan ekstrakurikuler. Ini setiap hari jumat dan sabtu setelah pulang sekolah”.<sup>55</sup>

Kemudian dalam hal pelaksanaan layanan pembelajaran ibu waka kesiswaan juga menambahkan sebagai berikut:

“dalam meningkatkan mutu layanan pembelajaran di madrasah ini, kami juga mengadakan pelayanan untuk siswa yang upper dan lower mbak. Untuk siswa yang upper atau berkemampuan lebih ini dilayani dengan pengayaan materi dan pematangan bakat. Kemudian untuk siswa yang lower ini mts berusaha untuk mensejajarkan dengan standar yang ada. Dengan pelayanan – pelayanan tersebut bertujuan untuk menuju output ke yang lebih baik”.<sup>56</sup>

Dari hasil observasi, peneliti juga menemukan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di madrasah, MTsN Tulungagung sangat menerapkan kedisiplinan bagi siswa. Hal ini dapat peneliti jumpai pada saat

---

<sup>55</sup>Wawancara dengan bapak waka urusan kurikulum ( bambang Setiono ) pada tanggal 27 Mei 2015

<sup>56</sup> Wawancara dengan ibu waka urusan kesiswaan ( Nur Chusnah ) pada tanggal 27 Mei 2015

siswa datang ke sekolah, yaitu siswa harus datang ke sekolah sebelum bel masuk. Begitu pula pada saat kegiatan upacara bendera. Seluruh siswa wajib mengikuti kegiatan tersebut dengan memakai seragam lengkap.



**Gambar 4.4 Foto kegiatan siswa di MTsN tulungagung**

## 2. Layanan Personalia

Personalia adalah semua anggota yang bekerja untuk kepentingan organisasi yaitu untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Dalam konteks lembaga pendidikan maka personalia adalah semua pegawai yang bekerja untuk lembaga tersebut. Seorang manajer pendidikan harus memberikan layanan yang tepat untuk bidang personalia ini. Mulai dari menempatkan orang sesuai keahliannya. Memberikan layanan peningkatan mutu personalia baik untuk urusan keprofesionalan kerja maupun peningkatan iman dan takwa.

Dari hasil observasi peneliti mendapatkan informasi tentang pelaksanaan layanan peningkatan kualitas personalia dilakukan dengan mengadakan program pelatihan serta pembinaan keprofesionalitas kerja pada tenaga pendidikan.<sup>57</sup> Dalam hal peningkatan keprofesionalitas kerja maka sekolah dapat mengadakan seminar, workshop, training dan lain –

---

<sup>57</sup> Observasi di MTsN Tulungagung pada tanggal 25 Mei 2015

lain. Mengenai hal tersebut waka urusan kurikulum juga menyampaikan sebagai berikut:

“ pelaksanaan layanan pendidikan harus bisa berjalan dan tidak boleh terhambat mbak, khususnya dalam hal layanan pembelajaran dan layanan personalia. Karena kualitas pembelajaran akan terukur dengan adanya kinerja yang profesional dari para personel pendidikan. Jadi selalu kita upayakan untuk meningkatkan keprofesionalitas tersebut dengan cara mengikuti berbagai pelatihan – pelatihan pengembangan diri pendidik, seperti training tentang kurikulum, seminar – seminar pembelajaran dan sebagainya. Karena disini juga masih ada beberapa guru yang belum begitu mahir dalam IT, maka kami upayakan dengan hal diatas tadi”.<sup>58</sup>

### 3. Layanan Kesejahteraan

Kegiatan layanan yang penting untuk diperhatikan oleh menejer lembaga pendidikan Islam berikutnya adalah berkaitan dengan kesejahteraan karyawan yaitu kesejahteraan materi dan non materi. Kesejahteraan materi berkaitan dengan honorium. Aktivitas ta’lim (pengajaran) dalam pandangan syariat merupakan manfaat atau jasa yang mubah untuk diambil kompensasi atasnya. Sehingga para guru dan karyawan sekolah berhak atas gaji mereka. Sedangkan kesejahteraan non materi dapat berupa pujian atau penghargaan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, MTsN Tulungagung dalam pelaksanaan layanan kesejahteraan bagi guru dan karyawan agar mereka merasa puas adalah dengan cara memfungsikan anggaran dana sekolah dengan seefektif mungkin sehingga dana tersebut dapat dialokasikan untuk kesejahteraan guru dan karyawan yang masih honorer.<sup>59</sup> Hal diatas juga dijelaskan oleh bapak kepala madrasah. Berikut pernyataan dari bapak kepala

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan waka urusan kurikulum ( Bambang Setiono ) pada tanggal 27 Mei 2015

<sup>59</sup> Hasil observasi pada tanggal 25 Mei 2015



madrasah terkait layanan kesejahteraan guru dan karyawan untuk meningkatkan kepuasan kinerja adalah:

“Ya kalau untuk masalah layanan kesejahteraan yang berhubungan dengan gaji begini mbak, karena sekolah itu ada aturan tentang guru honorer insyallah sudah dilayani dengan maksimal, jadi tidak ada masalah, untuk kesejahteraan ini insyaallah sudah dianggap cukup untuk versi sini. kami tetap melayani dalam hal fasilitas, begitu pula dalam hal kesejahteraan, bagi guru honorer tetap kami berikan gaji sesuai dengan pada umumnya yaitu tidak terlalu tinggi juga tidak terlalu rendah istilahnya UMR itu sudah terpenuhi. Sehingga disini tidak ada kesenjangan dalam hal kesejahteraan”.<sup>60</sup>

##### 5. Kelengkapan sarana dan prasarana,

Tersedianya sarana dan prasarana pendidikan, peralatan praktikum dan pendukung lainnya yang memadai, internet, penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, kamar mandi, masjid, AC bila mampu dan lain-lain. Dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana waka urusan sarpras juga menyampaikan sebagai berikut:

” untuk layanan sarana dan prasarana disini alhamdulillah sudah cukup baik mbak. Ya ini berkat usaha dan kerjakeras guru – guru dan karyawan di MTs ini sehingga untuk sarana pendukung pembelajaran ini sedikit demi sedikit sudah bisa kita perbaiki. Ya meskipun belum sempurna semuanya, tetap kita usahakan untuk perbaiki secara terus menerus”.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup>Wawancara dengan bapak Kepala MTsN Tulungagung (Drs.H.Kirom Rofi’I), pada tanggal 27 Mei 2015

<sup>61</sup>Wawancara dengan bapak waka urusan sarana prasarana ( Nurhadi ) pada tanggal 29 Mei 2015

**Tabel 4.6**  
**Sarana Prasarana MTsN Tulungagung**

No	Prasarana yang dimiliki Madrasah Tsanawiyah Negeri Tulungagung	Keterangan
1	Ruang kelas	Baik
2	Ruang Kepala Madrasah	Baik
3	Ruang TU	Baik
4	Ruang Guru	Baik
5	Ruang Perpustakaan	Baik
6	Ruang laboratorium: IPA	Baik
7	Ruang Lab.bahasa	Baik
8	Ruang Lab.Komputer	Baik
9	Ruang Lab.Biologi	Ruang lab. Biologi, fisika dan kimia di ruang laboratorium terpadu
10	Ruang Lab.Fisika	
11	Ruang lab.Kimia	
12	Ruang Aula	Baik
13	Ruang Seni/ R.Keterampilan	Baik
14	Ruang UKS	Baik
15	Ruang OSIS/BP	Baik
16	Rumah Dinas	Baik
17	Mushola	Baik
18	WC/ Kamar mandi	Baik
19	Gudang	Baik

\* Dokumentasi MTsN Tulungagung<sup>62</sup>

#### 6. Kesederhanaan

Sederhana prosedurnya, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Misal, prosedur pembayaran uang atau iuran sekolah, prosedur peminjaman buku di perpustakaan dan lain-lain.

---

<sup>62</sup>Dokumentasi MTsN Tulungagung

Berkaitan dengan layanan dalam bidang administrasi madrasah, waka urusan kesiswaan juga menjelaskan sebagai berikut:

“Siswa dan masyarakat adalah diibaratkan sebagai konsumen yang harus kita prioritaskan. Untuk itu kami selaku pengelola harus melaksanakan layanan ini dengan cara mempermudah setiap prosedur apapun itu, baik dalam pembelajaran, administrasi sekolah maupun layanan informasi kepada masyarakat. Karena sebenarnya tujuan daripada layanan sekolah ini kan untuk kepuasan pelanggan ya mbak, baik itu siswa maupun masyarakat. Jadi selain kualitas mutu pembelajaran juga harus didampingi dengan kualitas – kualitas yang lain seperti layanan kepada masyarakat”.<sup>63</sup>

7. Kemudahan akses tempat, lokasi layanan, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Sesuai dengan pernyataan bapak waka urusan sarana prasarana terkait pemanfaatan teknologi di MTsN Tulungagung adalah sebagai berikut:

” alhamdulillah di MTs ini sudah ada layanan informasi secara online mbak, disini anak – anak bisa menggunakan fasilitas internet untuk mengakses segala bentuk tugas atau materi yang diberikan oleh bapak ibu guru, ya karena disini sudah ada fasilitas free wifi sehingga juga bisa memudahkan para pendidik dalam pengelolaan kegiatan sekolah. Namun bertolak dari hal itu kami juga memantau dan mengawasi perkembangan siswa siswi disini dengan baik agar tidak terjadi penyimpangan pada peserta didik”.<sup>64</sup>

8. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi layanan. Manajer dan pegawai lainnya hendaknya bersikap disiplin, santun, serta ikhlas.

Dalam pelaksanaan layanan selain memberikan kemudahan juga dengan sikap yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sebagaimana hasil wawancara peneliti salah satu siswa di MTsN Tulungagung sebagai berikut:

---

<sup>63</sup>Wawancara dengan waka urusan kesiswaan ( Nur Chusnah ) pada tanggal 27 Mei 2015

<sup>64</sup> Wawancara dengan bapak urusan sarana prasarana ( bapak Nurhadi ) pada tanggal 29 Mei 2015

” selama kami belajar disini, kami senang dengan perilaku guru – guru disini yang memberikan layanan dengan ramah dan baik. Sehingga sebagian besar murid disini juga betah untuk berkegiatan yang diadakan oleh sekolah”.

Berdasarkan paparan di atas, dapat peneliti temukan bahwa dalam pelaksanaan layanan madrasah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Tulungagung meliputi:

1. Pelaksanaan dalam layanan pembelajaran dilakukan untuk meningkatkan mutu pembelajaran.
2. Dalam pelaksanaan layanan pembelajaran, diadakan program pengembangan kepribadian peserta didik dengan cara program pembiasaan – pembiasaan yang bertujuan untuk pembentukan karakter yang baik. Serta mengadakan pembinaan bagi siswa yang upper dan siswa lowwer. Dan menerapkan kedisiplinan bagi siswa.
3. Dalam pelaksanaan layanan personalia, peningkatan keprofesionalitas kinerja pengelola baik guru maupun karyawan dilaksanakan dengan diadakannya pelatihan – pelatihan untuk pengembangan kompetensi personal.
4. Layanan kesejahteraan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kepuasan guru dan karyawan. Untuk itu madrasah selalu berusaha untuk memberikan kepuasan layanan kepada para guru dan karyawan dengan pemberian honorarium yang dapat memenuhi UMR.
5. Pelaksanaan layanan madrasah harus didukung dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang meliputi tersedianya sarana prasarana pendidikan, perbaikan kurikulum layanan pembelajaran, peralatan praktikum serta peralatan pendukung lainnya yang memadai

6. Pada layanan administrasi, madrasah selalu menerapkan konsep sederhana prosedurnya, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan
7. Kemudahan akses tempat atau madrasah, lokasi layanan, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Dalam menerapkan layanan pendidikan, madrasah menerapkan konsep kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi layanan. Manajer dan pegawai lainnya hendaknya bersikap disiplin, santun, serta ikhlas.

### **3. Evaluasi Layanan Madrasah di MTsN Tulungagung**

Evaluasi merupakan subsistem yang sangat penting dan sangat di butuhkan dalam setiap sistem pendidikan, karena evaluasi dapat mencerminkan seberapa jauh perkembangan atau kemajuan hasil pendidikan. Dengan evaluasi, maka maju dan mundurnya kualitas pendidikan dapat diketahui, dan dengan evaluasi pula, kita dapat mengetahui titik kelemahan serta mudah mencari jalan keluar untuk berubah menjadi lebih baik ke depan.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala madrasah sebagai berikut:

“ kami selalu mengadakan evaluasi dalam setiap bentuk kegiatan, terutama dalam hal meningkatkan mutu serta kepuasan layanan dimadrasah ini. Hal ini kami lakukan setiap hari jumat untuk mengadakan koordinasi tentang evaluasi atau informasi untuk minggu berikutnya. Karena evaluasi ini sangat penting saya kira. Untuk perbaikan – perbaikan madrasah kedepannya’<sup>65</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh bapak waka urusan kurikulum terkait evaluasi madrasah sebagai berikut:

---

<sup>65</sup>Wawancara dengan bapak Kepala MTsN Tulungagung (Drs.H.Kirom Rofi’I), pada tanggal 27 Mei 2015

“kalau evaluasi tentu ada, setiap program yang telah berjalan kami selalu mengevaluasi program tersebut dan kami berusaha untuk memperbaiki hal hal yang belum berjalan sesuai rencana. Disini kami akan saling mengingatkan apabila terjadi suatu kesalahan dalam proses pelaksanaan layanan tersebut. Dan itu akan menjadi pr bagi semua guru untuk selalu berusaha yang terbaik bagi kedepannya, khususnya dalam hal layanan baik layanan untuk guru, siswa maupun masyarakat”.<sup>66</sup>

Evaluasi layanan pendidikan adalah segala segala sesuatu yang bertalian dengan kegiatan atau proses pendidikan yang dijadikan titik pusat perhatian atau pengamatan karena pihak penilai ingin memperoleh informasi tentang kegiatan atau proses pendidikan tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana hasil pendidikan, evaluasi layanan pendidikan memiliki fungsi, yaitu : (a) membuat kebijaksanaan dan keputusan, (b) Menilai hasil yang dicapai para pelajar, (c) Menilai kurikulum, (d) Memberi kepercayaan kepada sekolah, (e) Memonitor dana yang telah diberikan, (f) Memperbaiki materi dan program pendidikan.

Dalam hal ini waka urusan humas juga menambahkan bahwa:

“ untuk mengukur sejauhmana keberhasilan program layanan di MTs ini pihak madrasah selalu mengadakan evaluasi tiap minggunya mbak. Utamanya evaluasi yang sersifat menyeluruh itu ya pas evaluasi akhir tahun pelajaran itu kami pasti lakukan. Dan dalam evaluasi tersebut kami melibatkan semua komponen pendidikan serta masyarakat pengguna. Masyarakat kita adakan perkumpulan untuk membahas tentang program yang telah dilaksanakan di madrasah. Dengan begitu kami akan mengetahui apa pendapat mereka mengenai MTs. Yang selanjutnya hal tersebut kami jadikan masukan demi perbaikan madrasah selanjutnya”.<sup>67</sup>

Dalam melaksanakan evaluasi di madrasah, laporan dibuat secara periodik berdasarkan rencana program kerja yang telah disusun. Laporan yang dibuat madrasah terdiri atas laporan kemajuan yang dibuat setiap akhir semester dan

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan bapak waka urusan kurikulum ( Bambang Setiono ) pada tanggal 27 Mei 2015

<sup>67</sup> Wawancara dengan ibu waka urusan humas ( bu Mardianah ) pada tanggal 29 Mei 2015

laporan akhir yang disiapkan setelah tahun pelajaran berakhir. Laporan setiap akhir semester dimaksudkan sebagai laporan kemajuan untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang telah dicapai dan sekaligus untuk mengidentifikasi kendala dan hambatan yang dialami selama pelaksanaan kegiatan berlangsung. Selanjutnya berdasarkan data tersebut, dapat dijadikan tolak ukur untuk dilakukan perbaikan atau perubahan terhadap rincian kegiatan yang direncanakan sebelumnya agar sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Sedangkan pada laporan akhir tahun pelajaran merupakan laporan lengkap tentang seluruh rencana dan program kerja yang telah dilaksanakan selama satu tahun. Adapun dalam kegiatan evaluasi di MTsN Tulungagung terdapat jadwal evaluasi yang tercatat di dalam rencana strategic madrasah sebagai berikut:

### **Program Evaluasi MTsN Tulungagung:<sup>68</sup>**

1. Kurikulum: meningkatkan pemahaman tentang KTSP, silabus dan RPP  
Kegiatan ini meliputi:
  - 1.1 Mengaktifkan guru dalam kegiatan MGMP baik ditingkat sekolah, sanggar maupun kabupaten
  - 1.2 Mengikutsetakan guru dalam diklat mapel, workshop, tentang KTSP, silabus dan RPP baik tingkat Kabupaten, Provinsi dan nasional
  - 1.3 Mengikutsertakan siswa dalam Olimpiadedi berbagai tingkatan
2. Pembelajaran : Menciptakan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan

Kegiatan ini meliputi:

---

<sup>68</sup>Dokumentasi MTsN Tulungagung

- 2.1 Mengadakan workshop tentang strategi pembelajaran dua kali dalam setahun
- 2.2 Mengadakan Real Teaching dua kali dalam satu tahun
- 3. Kesiswaan : Menciptakan kegiatan pengembangan diri/ ekstrakurikuler yang menyenangkan, berkualitas, dan berwawasan lingkungan.

Kegiatan ini meliputi:

- 3.1 Pelatihan siswa sesuai dengan bakat dan minat
- 3.2 Mengadakan perlombaan – perlombaan dimadrasah pada event hari besar /PHBN
- 3.3 Mengikutsertakan siswa berprestasi dalam perlombaan tingkat kabupaten dan provinsi. Kebijakan ini meningkatkan kualitas siswa khususnya bidang pramuka, PMR, PKS, serta pembiasaan pidato bahasa inggris dan bahasa arab.

- 4. Tingkat Kelulusan : mengusahakan tingkat kelulusan yang tinggi

Kebijakan ini meliputi:

- 4.1 mengadakan intensifikasi belajar. Dengan menambah jam belajar, maka siswa dapat lebih leluasa memperdalam mata ajar
- 4.2 mengadakan Try out minimal 5 kali yang bekerjasama dengan LBB, try out inten madrasah, try out dengan MGMP Kabupaten dan try out dengan kanwil Kemenag Prov.Jatim
- 4.3 mengadakan bimbingan khusus mapel.
- 5. Sarana Prasarana : melengkapi sarana prasarana yang sangat dibutuhkan

Kegiatan ini meliputi:

- 5.1 Melengkapi perlengkapan Lab.computer dan Internet
- 5.2 Melengkapi sarana berupa merehabilitasi ruang serta penambahan ruangan yang belum terpenuhi.

Berdasarkan paparan di atas, dapat peneliti temukan bahwa dalam evaluasi layanan madrasah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Tulungagung adalah meliputi:



1. Evaluasi selalu diadakan dalam setiap bentuk kegiatan. Adapun evaluasi secara menyeluruh diadakan tiap akhir tahun.
2. Pelaksanaan evaluasi perminggunya biasanya dikoordinir setiap hari jumat sore
3. Dalam bentuk pelaksanaannya bapak ibu guru selalu saling mengingatkan apabila terjadi ketidaksesuaian dalam melaksanakan program madrasah
4. Dalam rangka perbaikan layanan program di madrasah, selalu diadakan evaluasi yang melibatkan walimurid. Yaitu biasanya diadakan perkumpulan walimurid pada saat even tertentu missal penerimaan rapor siswa.
5. Laporan hasil evaluasi dibentuk dengan adanya jadwal evaluasi madrasah

## **B. Temuan Data Situs Tunggal**

### **1. MTsN Bandung Tulungagung**

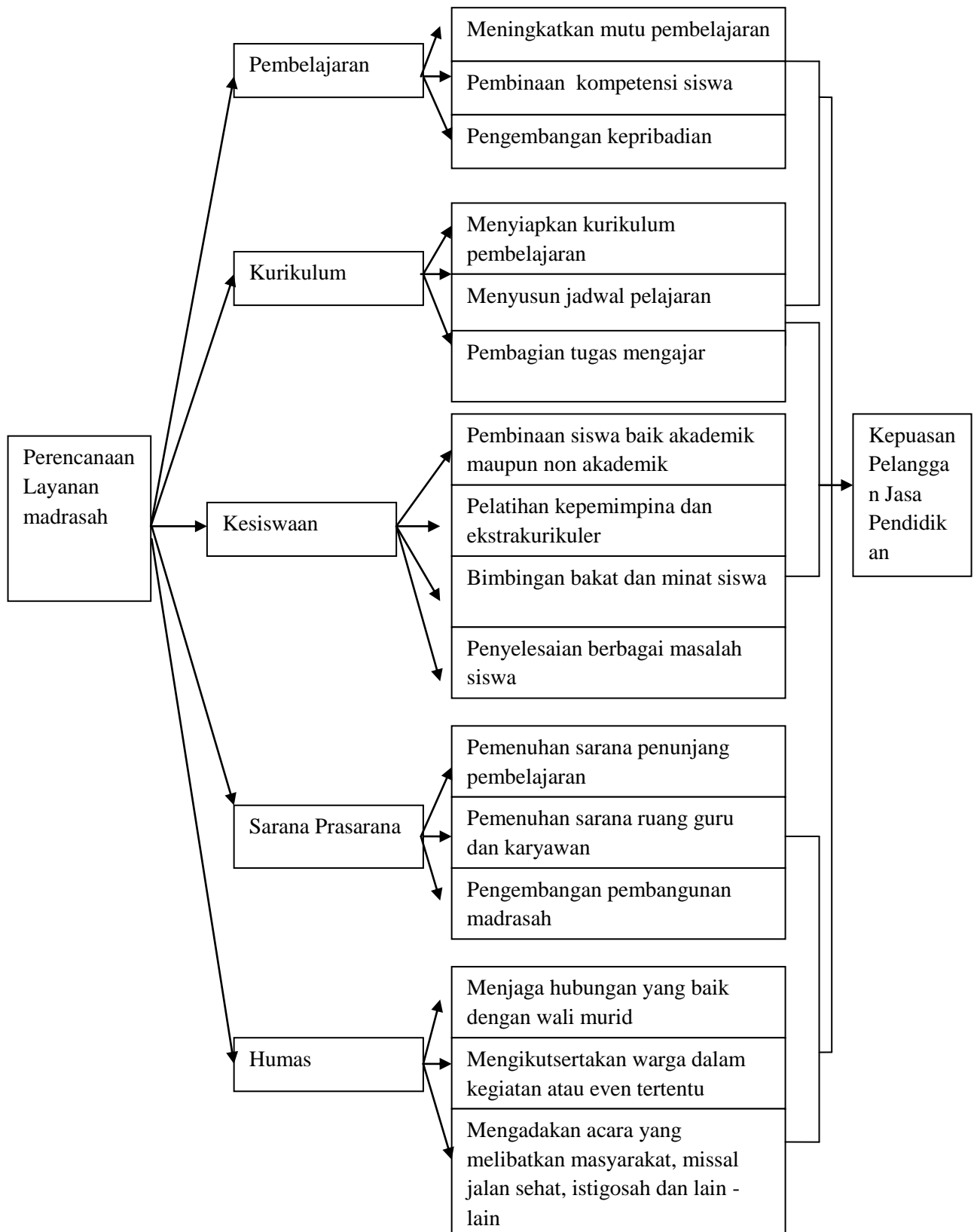
#### **a. Perencanaan Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung**

Dalam hal ini Kepala MTsN Bandung Tulungagung sudah berusaha memberikan layanan yang terbaik dilembaganya. Dalam hal perencanaan tersebut pihak madrasah juga selalu memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya yaitu ( guru, siswa dan walimurid ). Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi pelanggannya.

Temuan yang dapat peneliti temukan dalam perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan meliputi:

1. Hal pertama yang dilakukan dalam perencanaan madrasah yaitu menetapkan tujuan madrasah
2. Perencanaan layanan madrasah dilaksanakan dengan cara diadakan program perencanaan kerja yang terprogram setiap awal tahun.
3. Perencanaan layanan madrasah meliputi perencanaan dalam bidang pengembangan dan perencanaan dalam masing – masing bidang yang meliputi bidang pembelajaran, bidang kurikulum, bidang kesiswaan, bidang sarana prasarana dan perencanaan layanan dalam hubungan masyarakat.
4. Perencanaan layanan kesiswaan tertuang dalam layanan kesiswaan yang terliput di dalam kegiatan ekstra. Perencanaan tersebut diprogramkan setiap awal tahun. Kegiatan tersebut antara lain meningkatkan pelatihan kepemimpinan, kegiatan ekstrakurikuler, kegiatan keterampilan, bimbingan bakat dan minat serta penyelesaian berbagai masalah siswa.
5. Pada perencanaan layanan bidang kurikulum, kegiatan yang diprogramkan ialah peningkatan pembinaan kurikulum pada guru mata pelajaran,serta meningkatkan system dan evaluasi belajar
6. Perencanaan layanan bidang sarana prasarana , madrasah merencanakan untuk perbaikan dalam pemenuhan fasilitas penunjang pembelajaran yang meliputi pemenuhan ruang belajar, pemenuhan buku penunjang pembelajaran, pemenuhan sarana ruang guru dan karyawan serta pembangunan pengembangan madrasah.

7. Perencanaan dalam layanan hubungan dengan masyarakat, madrasah selalu berupaya membangun hubungan yang baik dengan walimurid maupun masyarakat. Salah satunya ialah dengan melayani masyarakat dengan santun ramah dan sopan. Mengadakan silaturahmi kepada warga sekitar, dan mengadakan acara yang melibatkan masyarakat.
8. Dalam pelaksanaan perencanaan, madrasah selalu berusaha untuk menerapkan prinsip – prinsip layanan kepada pelanggannya. Diantara prinsip tersebut ialah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi dsb.
9. Tantangan dalam perencanaan layanan madrasah terkait dengan pemenuhan fasilitas serta kelengkapan pembelajaran prasarana di MTsN bandung kurang maksimal dikarenakan minimnya anggaran biaya.



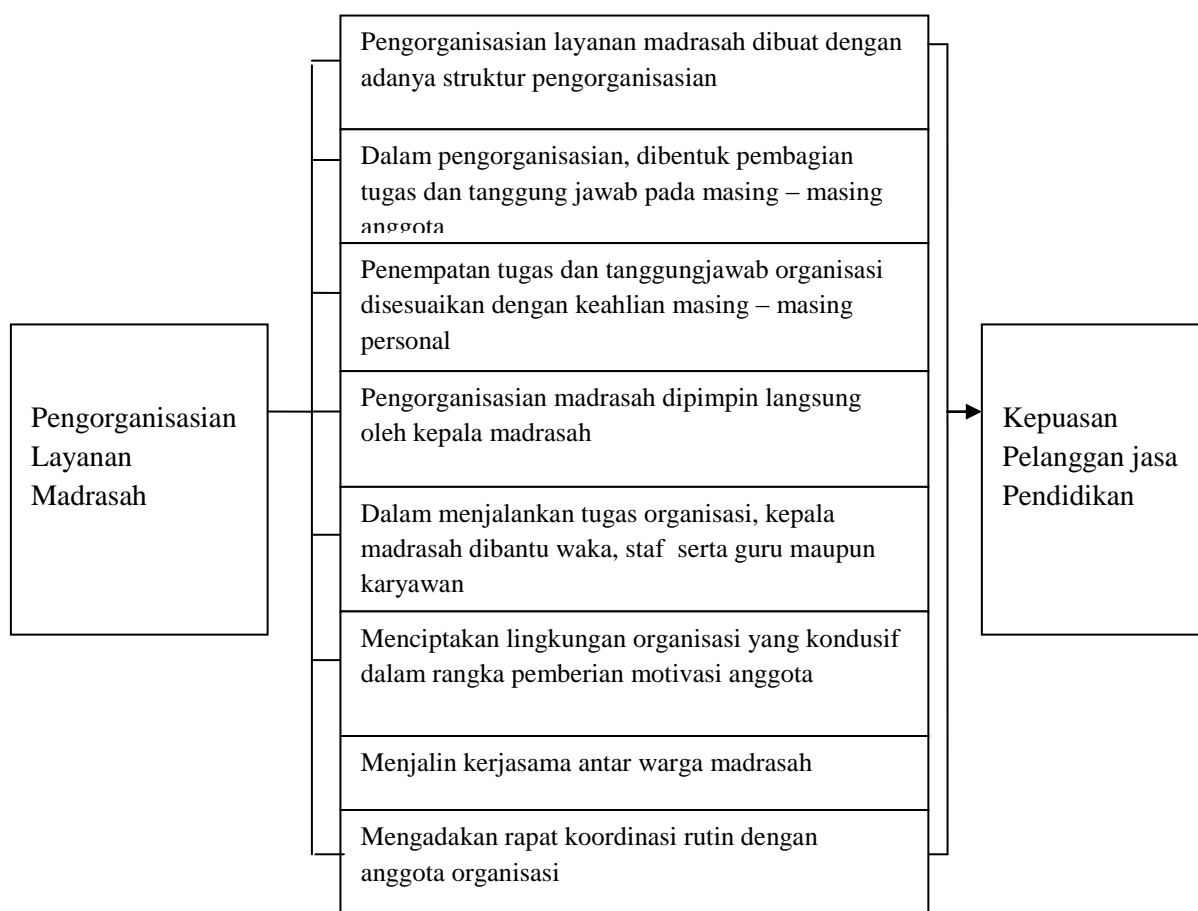
**Gambar 4.5**

Hasil Temuan Penelitian Perencanaan Layanan MTsN Bandung

**b. Pengorganisasian Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan**

Pengorganisasian layanan madrasah yang diterapkan di MTsN Bandung Tulungagung diantaranya sebagai berikut:

1. Pengorganisasian layanan madrasah dilaksanakan dengan cara pembuatan struktur keorganisasian madrasah
2. Dalam memaksimalkan pengorganisasian di madrasah, dibentuk tugas dan tanggung jawab pada masing – masing anggota
3. Pengorganisasian madrasah langsung di pimpin oleh kepala madrasah
4. Dalam menjalankan tugas organisasi wakil kepala madrasah dibantu oleh staf , guru dan karyawan madrasah
5. Penempatan tugas dalam organisasi disesuaikan dengan keahlian masing – masing personal
6. Menciptakan lingkungan organisasi yang kondusif dalam rangka pemberian motivasi kepada anggota organisasi di madrasah
7. Menjalin kerjasama antar warga madrasah
8. Mengadakan rapat koordinasi rutin dengan anggota organisasi



**Gambar 4.6**

Hasil temuan pengorganisasian layanan di MTsN Bandung

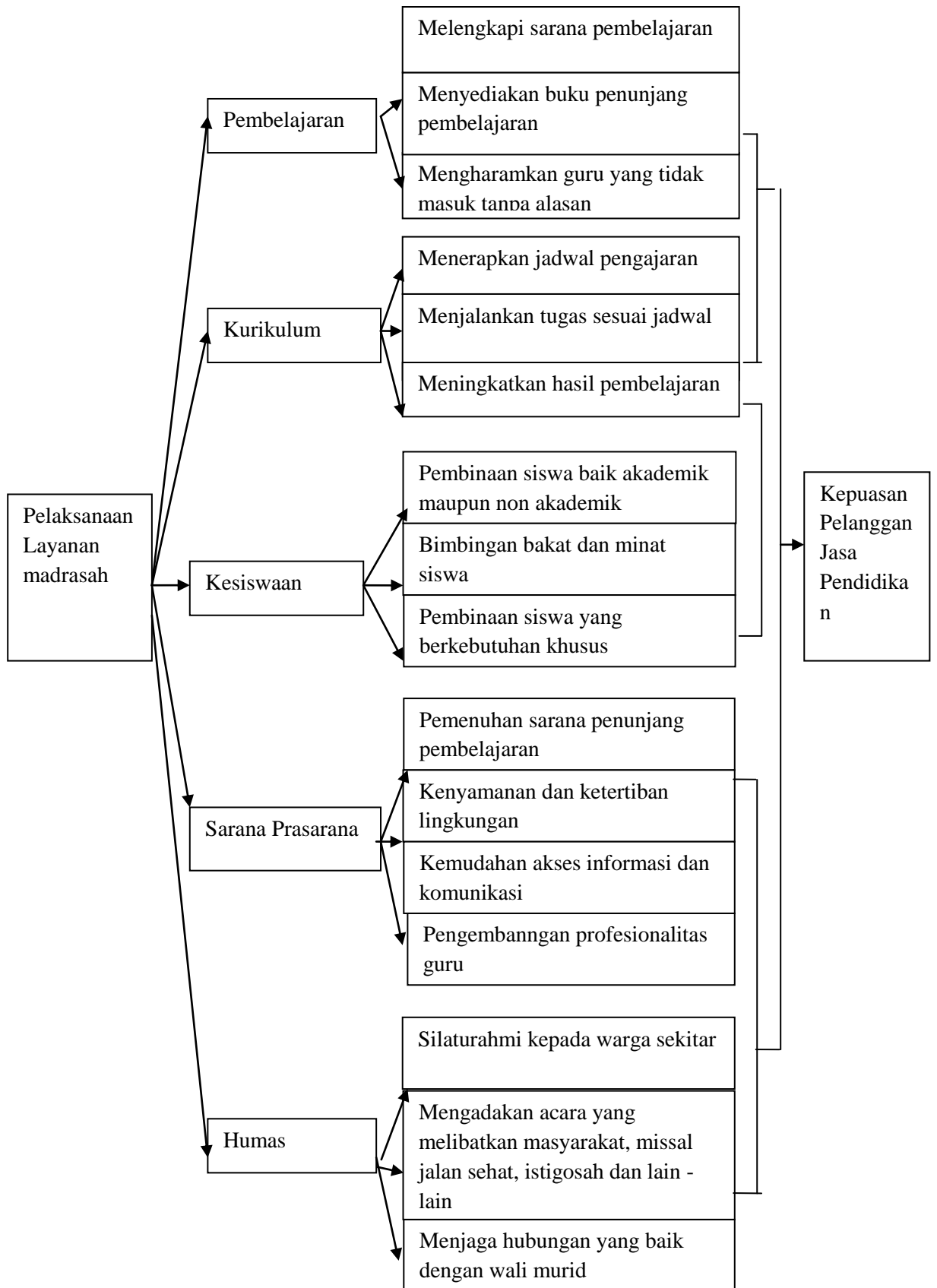
**c. Pelaksanaan Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung**

Pelaksanaan layanan madrasah yang diterapkan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung diantaranya sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan madrasah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan didukung dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang meliputi

tersedianya sarana prasarana pendidikan, perbaikan kurikulum layanan pembelajaran, peralatan praktikum serta peralatan pendukung lainnya yang memadai. Dan meningkatkan hasil pembelajaran.

2. Untuk memperlancar proses pembelajaran, kemudahan akses tempat, lokasi layanan mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi
3. Kenyamanan lingkungan layanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi berbagai fasilitas pendukung layanan.
4. Untuk meningkatkan kepuasan guru, madrasah mengupayakan pemenuhan kesejahteraan guru yang baik.
5. Dalam pelaksanaan layanan siswa yang berkebutuhan khusus, pihak madrasah selalu mengadakan pembinaan, sehingga madrasah tidak akan pernah mengeluarkan siswa selama siswa mau dibina dengan baik.
6. Dalam meningkatkan keprofesionalitas kerja, madrasah mengupayakan para guru untuk mengikuti pelatihan, seminar dan workshop.
7. Bapak kepala madrasah mengharamkan bagi guru yang tidak masuk tanpa alasan yang tepat
8. Pemenuhan kelengkapan sarana prasarana belum sepenuhnya maksimal, dikarenakan terbatasnya anggaran biaya.





**Gambar 4.7**

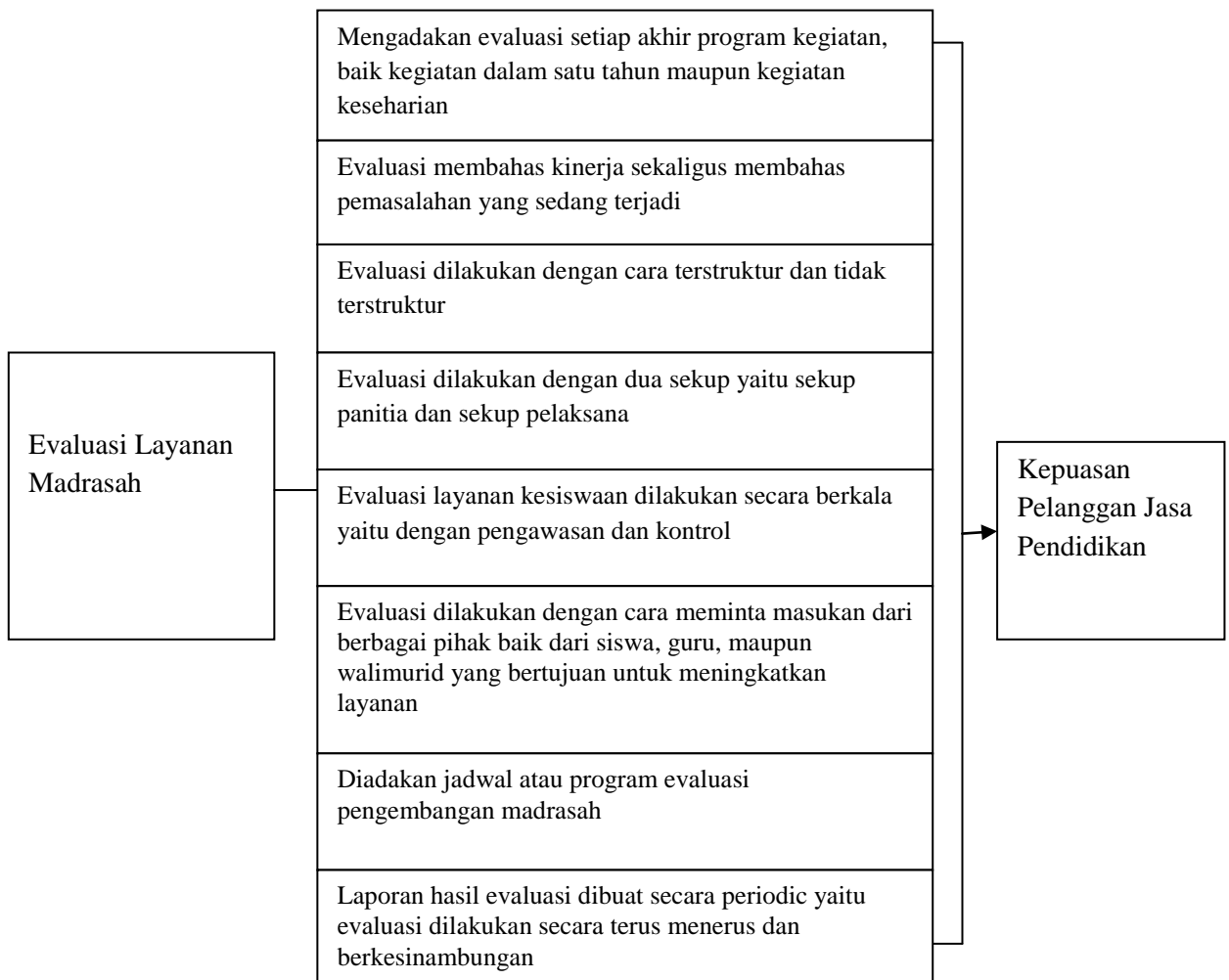
Hasil temuan pelaksanaan layanan madrasah di MTsN Bandung

**c. Evaluasi Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Tulungagung**

MTsN Bandung Tulungagung dalam memberikan layanan kepada public selalu memberikan kesempatan kepada guru dan siswa untuk melibatkan diri secara aktif dalam perencanaan, langkah – langkah dan evaluasi. Adapun temuan yang dapat peneliti temukan dalam evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung meliputi:

1. Evaluasi layanan di mtsn bandung dilaksanakan tiap semester sekali dan setiap akhir kegiatan
2. Evaluasi dilakukan untuk membahas laporan kinerja sekaligus membahas permasalahan yang sedang terjadi
3. Evaluasi dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur. Secara terstruktur bahwa evaluasi diadakan dengan persiapan sebelumnya. Sedangkan tidak terstruktur merupakan teknik evaluasi secara sidak atau secara langsung tanpa persiapan.
4. Evaluasi dilakukan dengan dua sekup, yaitu sekup panitia dan sekup pelaksana
5. Evaluasi layanan siswa dilakukan secara berkala yaitu dengan pengawasan dan kontrol

6. Evaluasi diadakan dengan cara meminta masukan dari berbagai pihak, baik dari siswa, guru maupun walimurid. Yang bertujuan untuk meningkatkan layanan yang lebih baik.
7. Diadakan program atau jadwal evaluasi pengembangan madrasah
8. Laporan hasil evaluasi dibuat secara periodik yaitu evaluasi secara terus menerus dan berkesinambungan.



**Gambar 4.8**  
Hasil temuan Evaluasi layanan madrasah

## **2. MTsN Tulungagung**

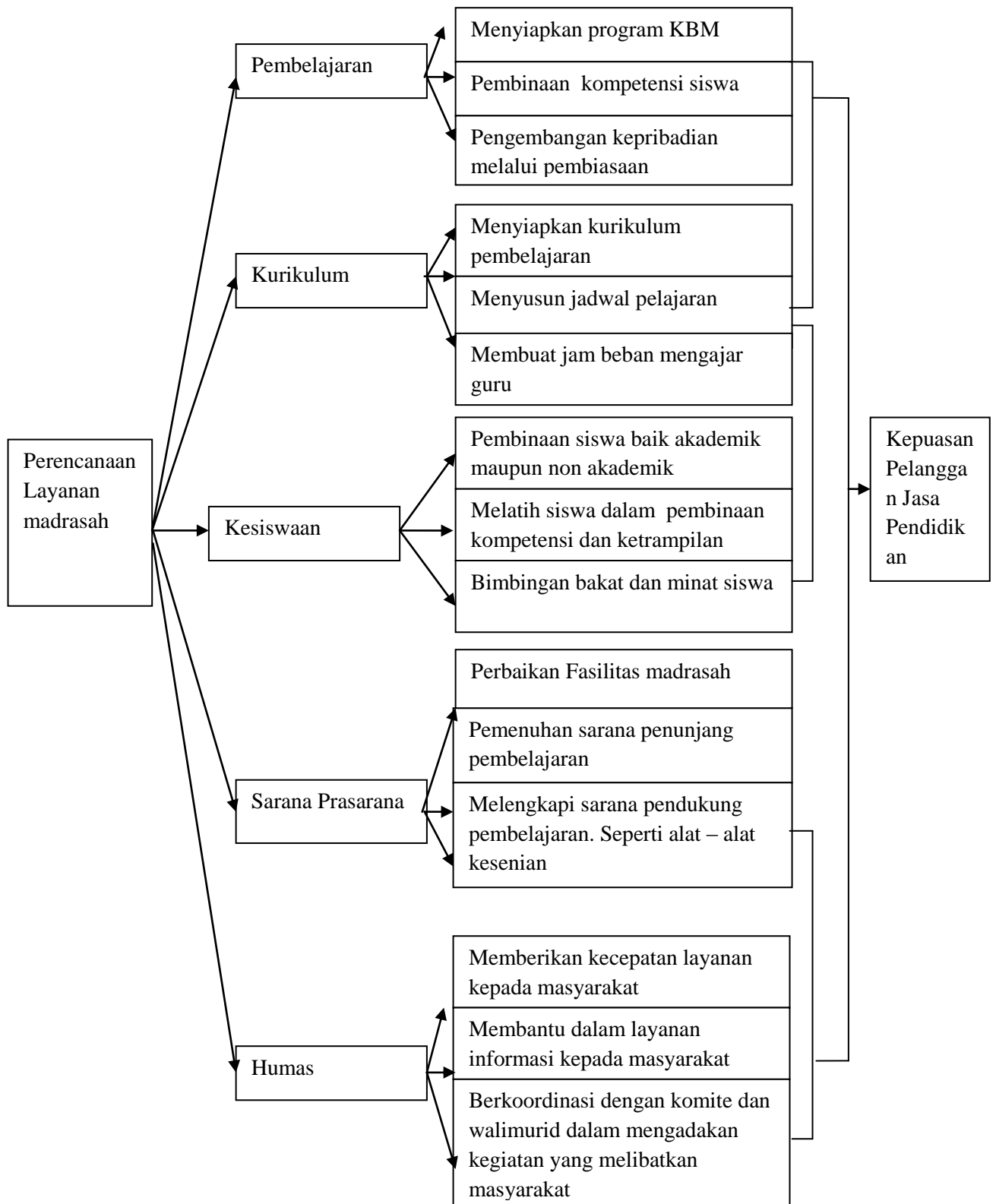
### **a. Perencanaan Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Tulungagung**

Di dalam proses perencanaan layanan madrasah di MTsN Tulungagung guna meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan yaitu dengan cara memaksimalkan seluruh komponen layanan pendidikan. Baik dari bidang akademik maupun non akademik serta memaksimalkan segala fasilitas untuk mendukung belajar siswa, guru, karyawan maupun layanan kepada masyarakat.

Temuan yang dapat peneliti temukan bahwa dalam perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Tulungagung meliputi:

1. Perencanaan layanan madrasah yang meliputi seluruh kegiatan di madrasah selalu dibuat setiap awal tahun ajaran baru
2. Memberikan kecepatan layanan kepada pengguna jasa pendidikan baik kepada siswa maupun masyarakat dengan baik.
3. Merancang program layanan bagi siswa baik akademik maupun non akademik dengan mengadakan pembinaan kompetensi dan pengembangan keterampilan
4. Dalam perencanaan sarana prasarana madrasah selalu berusaha untuk memperbaiki layanan dalam berbagai bidang, khususnya dalam kelengkapan fasilitas atau sarana pembelajaran.

5. Perencanaan dalam peningkatan kualitas para guru dan karyawan dengan mengadakan pelatihan dan pembinaan lewat program training dan workshop
6. Perencanaan layanan hubungan dengan masyarakat ialah dengan berkoordinasi dengan komite dan walimurid, untuk membina hubungan yang baik serta mengadakan kegiatan – kegiatan yang mempererat kekeluargaan dengan warga masyarakat.

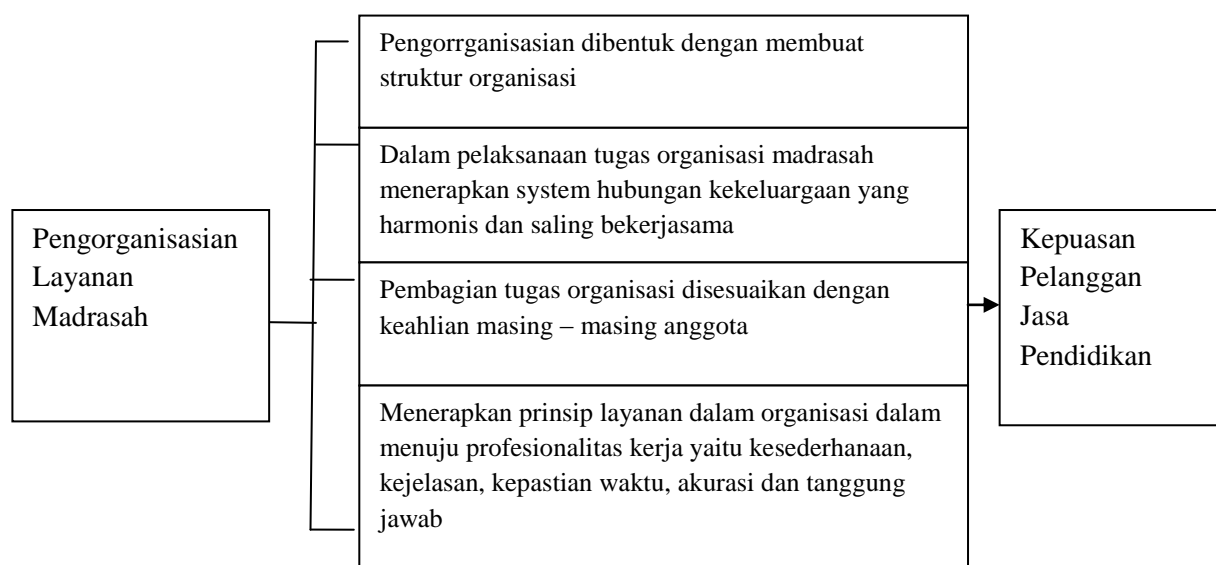


**Gambar 4.9**  
Hasil Temuan Perencanaan layanan Madrasah di MTsN Tulungagung

## **b. Pengorganisasian Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Tulungagung**

Pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan yang di terapkan di MTsN Tulungagung diantaranya sebagai berikut:

1. Pengorganisasian layanan di MTsN Tulungagung sudah tersistem dengan baik. Terbukti dengan telah terbentuknya struktur organisasi di madrasah
2. Dalam hal pelaksanaan tugas organisasi pihak madrasah selalu menerapkan system hubungan kekeluargaan yang harmonis, dan saling bekerjasama dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi.
3. Pembagian tugas masing – masing bidang disesuaikan dengan keahlian masing -masing
4. Dalam menerapkan pengorganisasian di madrasah, kepala sekolah selalu menghimbau para guru untuk selalu menerapkan prinsip layanan menuju profesionalitas kerja diantaranya adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan tanggungjawab.



**Gambar 4.10**

Hasil temuan Pengorganisasian Layanan Madrasah di MTsN Tulungagung

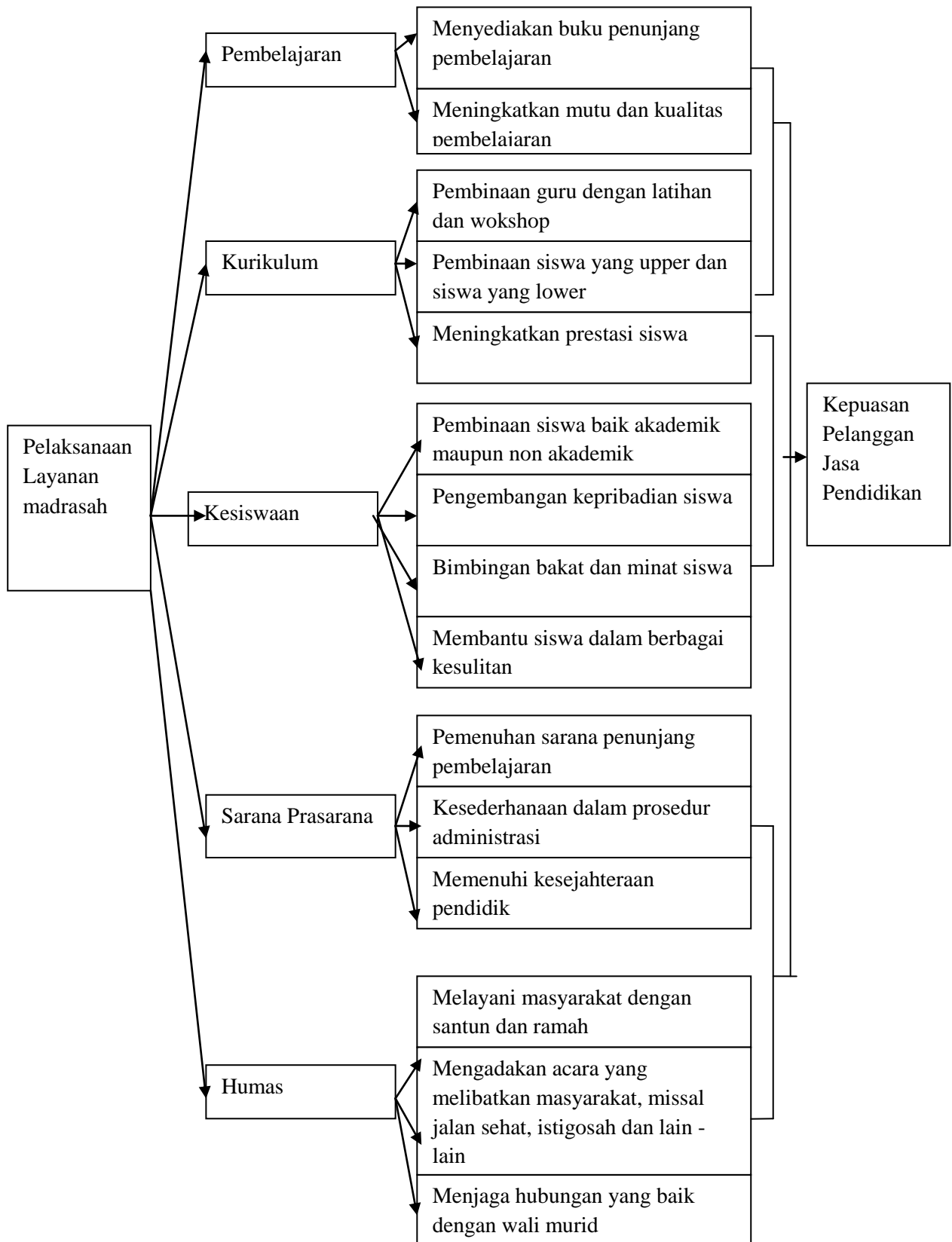
**c. Pelaksanaan Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Tulungagung**

Pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Tulungagung dapat peneliti temukan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dalam layanan pembelajaran dilakukan untuk meningkatkan mutu pembelajaran.
2. Dalam pelaksanaan layanan pembelajaran, diadakan program pengembangan kepribadian peserta didik dengan cara program pembiasaan – pembiasaan yang bertujuan untuk pembentukan karakter yang baik. Serta mengadakan pembinaan bagi siswa yang upper dan siswa lowwer. Dan menerapkan kedisiplinan bagi siswa.
3. Dalam pelaksanaan layanan personalia, peningkatan keprofesionalitas kinerja pengelola baik guru maupun karyawan dilaksanakan dengan diadakannya pelatihan – pelatihan untuk pengembangan kompetensi personal.
4. Layanan kesejahteraan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kepuasan guru dan karyawan. Untuk itu madrasah selalu berusaha untuk memberikan kepuasan layanan kepada para guru dan karyawan dengan pemberian honorarium yang dapat memenuhi UMR.

5. Pelaksanaan layanan madrasah harus didukung dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang meliputi tersedianya sarana prasarana pendidikan, perbaikan kurikulum layanan pembelajaran, peralatan praktikum serta peralatan pendukung lainnya yang memadai
6. Pada layanan administrasi, madrasah selalu menerapkan konsep sederhana prosedurnya, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan
7. Kemudahan akses tempat atau madrasah, lokasi layanan, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Dalam menerapkan layanan pendidikan, madrasah menerapkan konsep kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi layanan. Manajer dan pegawai lainnya hendaknya bersikap disiplin, santun, serta ikhlas.



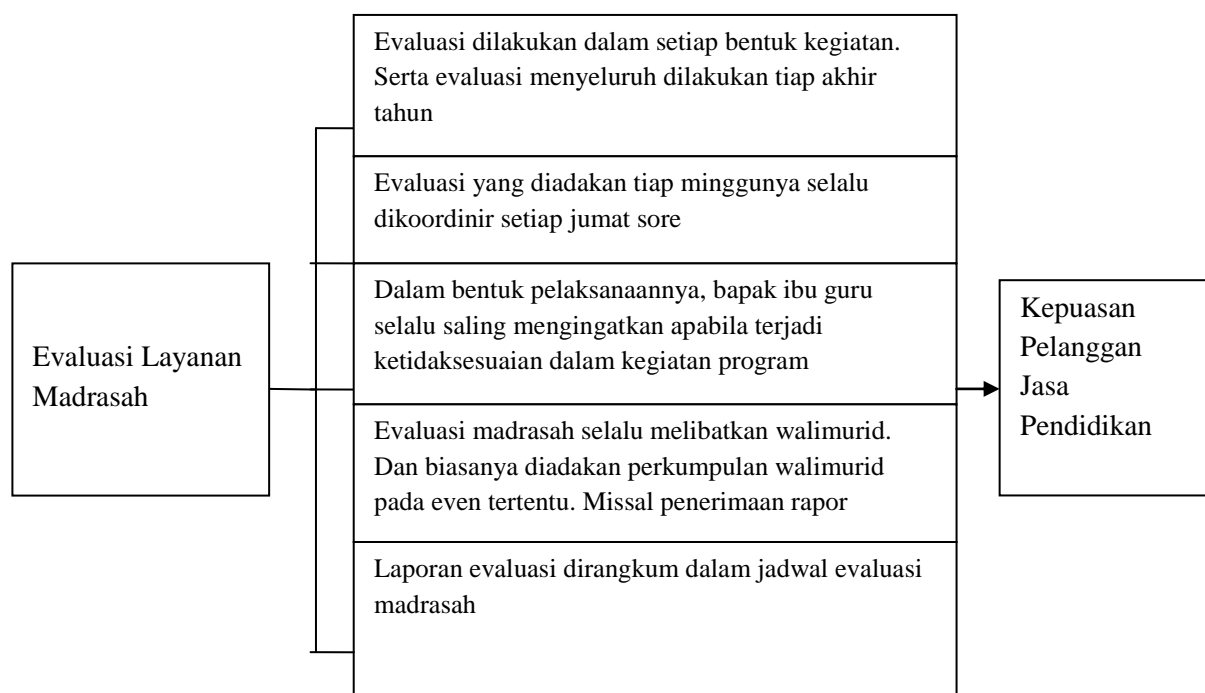


**Gambar 4.11**  
Hasil Temuan Pelaksanaan Layanan Madrasah di MTsN Tulungagung

**d. Evaluasi Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Tulungagung**

Evaluasi dilaksanakan di MTsN Tulungagung yaitu untuk mengetahui sejauh mana hasil pendidikan, evaluasi layanan pendidikan memiliki fungsi, yaitu : (a) membuat kebijaksanaan dan keputusan, (b) Menilai hasil yang dicapai para pelajar, (c) Menilai kurikulum, (d) Memberi kepercayaan kepada sekolah, (e) Memonitor dana yang telah diberikan, (f) Memperbaiki materi dan program pendidikan.

1. Evaluasi selalu diadakan dalam setiap bentuk kegiatan. Adapun evaluasi secara menyeluruh diadakan tiap akhir tahun.
2. Pelaksanaan evaluasi perminggunya biasanya dikoordinir setiap hari jumat sore
3. Dalam bentuk pelaksanaannya bapak ibu guru selalu saling mengingatkan apabila terjadi ketidaksesuaian dalam melaksanakan program madrasah
4. Dalam rangka perbaikan layanan program di madrasah, selalu diadakan evaluasi yang melibatkan walimurid. Yaitu biasanya diadakan perkumpulan walimurid pada saat even tertentu missal penerimaan rapor siswa.
5. Laporan hasil evaluasi dibentuk dengan adanya jadwal evaluasi madrasah



**Gambar 4.12**  
Hasil Temuan Evaluasi Layanan Madrasah di MTsN Tulungagung

### C. Analisis Lintas Situs

#### 1. Perencanaan Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan MTsN Tulungagung

Perencanaan layanan madrasah di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung secara garis besar memiliki beberapa persamaan dan perbedaan. Pada MTsN Bandung selalu membuat perencanaan dalam setiap kegiatan yang akan dilaksanakan di sekolah. Perencanaan tersebut dibuat pada setiap awal tahun ajaran baru. Perencanaan tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan di madrasah yang bertujuan untuk memaksimalkan seluruh kegiatan baik layanan dalam bidang akademik

maupun layanan non akademik. Dengan adanya perencanaan yang baik diharapkan adanya peningkatan hasil dari berbagai komponen pendukung pendidikan baik dalam bidang layanan pembelajaran, kesiswaan, kurikulum, sarana prasarana serta layanan hubungan dengan masyarakat.

Permasalahan utama layanan pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Layanan berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan serta adanya konsep yang jelas. Karena layanan tidak terlepas dari kepentingan umum. Oleh karena itu perlu adanya perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan layanan pendidikan.

Pada lembaga MTsN Tulungagung Di dalam proses perencanaan layanan madrasah di MTsN Tulungagung guna meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan yaitu dengan cara memaksimalkan seluruh komponen layanan pendidikan. Baik dari bidang akademik maupun non akademik serta memaksimalkan segala fasilitas untuk mendukung belajar siswa, guru, karyawan maupun layanan kepada masyarakat. Perencanaan selalu dibuat setiap awal tahun pelajaran. Yaitu dengan membuat program kerja pada masing – masing bidang baik pada bidang kurikulum, kesiswaan, sarana prasarana, serta hubungan masyarakat. Dalam perencanaan madrasah selalu berusaha untuk memperbaiki layanan dalam berbagai bidang, khususnya dalam kelengkapan fasilitas atau sarana pembelajaran. Perencanaan tersebut dibuat sebagai acuan pada pelaksanaan kegiatan di madrasah agar sesuai dengan visi dan misi madrasah. Dan dalam perencanaan dalam bidang peningkatan pengembangan

kemampuan siswa dalam bidang akademik yaitu dengan memberikan pembinaan siswa melalui pengayaan materi sedangkan peningkatan kemampuan siswa dalam non akademik yaitu dengan cara melatih bakat dan minat siswa.

Persamaannya dalam perencanaan dikedua MTs tersebut ialah bahwa perencanaan layanan madrasah sama – sama dibuat untuk meningkatkan mutu dan kualitas madrasah. Perencanaan tersebut sama – sama mengacu dari visi dan misi dari kedua MTs. Dan perencanaan dilakukan dalam berbagai program kegiatan. Adapun perbedaannya ialah terletak dari konsep perencanaannya. Yaitu di MTsN Bandung perencanaan dibuat dengan memperhatikan aspek kesederhaan, kejelasan, kepastian waktu dan akurasi, sedangkan di MTsN Bandung menggunakan konsep kecepatan dalam pemberian layanan.

## **2. Pengorganisasian Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung.**

Di dalam meningkatkan kualitas serta mutu pendidikan di madrasah, maka penting untuk dilakukan sebuah perbaikan – perbaikan dalam berbagai komponen. Tidak hanya perbaikan dari segi fisik namun juga perbaikan dari segi layanan pendidikan baik layanan siswa, guru, karyawan maupun masyarakat. Maka dari itu untuk mewujudkan layanan yang terbaik bagi pelanggan pendidikan dibutuhkan suatu upaya yang maksimal guna mencapai

tujuan tersebut. Salah satu upaya tersebut adalah dengan membentuk sebuah kerjasama yang baik serta pelaksanaan tugas dari masing – masing personal dengan baik.

Pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan yang diterapkan di MTsN Bandung Tulungagung yaitu dengan cara menyusun sistem pengorganisasian yang baik antar bidang serta adanya tugas dan tanggungjawab yang harus dilakukan oleh para pengelola pendidikan. Adapun dalam pelaksanaan tugas tersebut kepala madrasah berusaha menempatkan personal pendidikan dengan menyesuaikan pada keahlian masing – masing. Dalam hal ini disebut juga dengan *The Right Man on the right place*. Penempatan personal tersebut dilakukan untuk memaksimalkan kinerja dari para pengelola pendidikan. Sehingga setiap kegiatan yang direncanakan diharapkan dapat sesuai dengan tujuan sebelumnya. Selain itu madrasah selalu mengupayakan kondisi lingkungan yang baik dalam organisasi.

Pada MTsN Tulungagung pengorganisaian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan sudah tersistem dengan baik yaitu terbukti dengan adanya struktur pengorganisasian madrasah disertai tugas – tugas yang harus dilaksanakan. Dalam pelaksanaan sistem pengorganisasian tersebut dilakukan dengan pembentukan kerja sama yang baik, serta menciptakan hubungan yang harmonis sehingga akan terbentuk sebuah teamwork yang baik. Hal tersebut dilakukan untuk memotivasi para pengelola madrasah agar dapat meningkatkan kinerjanya dengan baik dan

tanggung jawab. Selain itu prinsip layanan yang hendaknya dipegang oleh lembaga pendidikan islam menuju profesionalitas kerja diantaranya adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan tanggungjawab

### **3. Pelaksanaan Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung**

Semakin pesatnya perkembangan dunia pendidikan seiring kemajuan teknologi dan pengaruh globalisasi, mengakibatkan semakin tajamnya persaingan dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu peningkatan kualitas dan mutu layanan sangat menentukan keberhasilan lembaga. Dimana lembaga tersebut harus memiliki nilai lebih atau keunggulan – keunggulan kompetitif yang mampu memberikan ciri khas tersendiri dari lembaga lain. Dan nilai lebih yang ditawarkan lembaga diharapkan mampu memberikan kepuasan pada pelanggan.

Kepuasan pelanggan akan lembaga pendidikan merupakan suatu keniscayaan untuk menuju sebuah lembaga pendidikan yang handal dan dapat eksis di tengah-tengah persaingan yang semakin global. Karena Pelanggan yang puas akan mengatakan hal yang positif tentang organisasi yang memberikan layanan yang terbaik kepada mereka.

Berdasarkan penelitian, upaya pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa di MTsN Bandung Tulungagung dan di

MTsN Tulungagung terdapat beberapa persamaan dan perbedaan. Adapun pelaksanaan layanan madrasah yang diterapkan di MTsN Bandung Tulungagung diantaranya sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan madrasah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan didukung dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang meliputi tersedianya sarana prasarana pendidikan, perbaikan kurikulum layanan pembelajaran, peralatan praktikum serta peralatan pendukung lainnya yang memadai. Dan meningkatkan hasil pembelajaran.
2. Untuk memperlancar proses pembelajaran, kemudahan akses tempat, lokasi layanan mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi
3. Kenyamanan lingkungan layanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi berbagai fasilitas pendukung layanan.
4. Untuk meningkatkan kepuasan guru, madrasah mengupayakan pemenuhan kesejahteraan guru yang baik.
5. Dalam pelaksanaan layanan siswa yang berkebutuhan khusus, pihak madrasah selalu mengadakan pembinaan, sehingga madrasah tidak akan pernah mengeluarkan siswa selama siswa mau dibina dengan baik.
6. Dalam meningkatkan keprofesionalitas kerja, madrasah mengupayakan para guru untuk mengikuti pelatihan, seminar dan workshop.
7. Bapak kepala madrasah mengharamkan bagi guru yang tidak masuk tanpa alasan yang tepat



8. Pemenuhan kelengkapan sarana prasarana belum sepenuhnya maksimal, dikarenakan terbatasnya anggaran biaya.

Sedangkan pelaksanaan layanan madrasah yang dilakukan oleh MTsN Tulungagung diantaranya sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dalam layanan pembelajaran dilakukan untuk meningkatkan mutu pembelajaran.
2. Dalam pelaksanaan layanan pembelajaran, diadakan program pengembangan kepribadian peserta didik dengan cara program pembiasaan – pembiasaan yang bertujuan untuk pembentukan karakter yang baik. Serta mengadakan pembinaan bagi siswa yang upper dan siswa lowwer. Dan menerapkan kedisiplinan bagi siswa.
3. Dalam pelaksanaan layanan personalia, peningkatan keprofesionalitas kinerja pengelola baik guru maupun karyawan dilaksanakan dengan diadakannya pelatihan – pelatihan untuk pengembangan kompetensi personal.
4. Layanan kesejahteraan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kepuasan guru dan karyawan. Untuk itu madrasah selalu berusaha untuk memberikan kepuasan layanan kepada para guru dan karyawan dengan pemberian honorarium yang dapat memenuhi UMR.
5. Pelaksanaan layanan madrasah harus didukung dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang meliputi tersedianya sarana prasarana pendidikan, perbaikan kurikulum layanan pembelajaran, peralatan praktikum serta peralatan pendukung lainnya yang memadai

6. Pada layanan administrasi, madrasah selalu menerapkan konsep sederhana prosedurnya, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan
7. Kemudahan akses tempat atau madrasah, lokasi layanan, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Dalam menerapkan layanan pendidikan, madrasah menerapkan konsep kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi layanan. Manajer dan pegawai lainnya hendaknya bersikap disiplin, santun, serta ikhlas.

Dari pemaparan di atas, terdapat beberapa persamaan yaitu bahwa di kedua lembaga MTs tersebut sama – sama menerapkan pelaksanaan layanan dengan memperhatikan berbagai aspek. Yaitu mengadakan pemenuhan fasilitas yang termasuk fasilitas pembelajaran, kesejahteraan guru, menyediakan sarana komunikasi informasi serta kemudahan dalam administrasi. Sedangkan perbedaannya ialah dalam pelaksanaan layanan kesiswaan. Yaitu di MTsN Tulungagung dalam mengatasi siswa yang bermasalah dan melebihi dari batas aturan maka pihak sekolah akan mengembalikan siswa kepada orangtua. Berbeda dengan MTsN Bandung, dalam menangani siswa yang bermasalah jika siswa tersebut masih mau dibina , maka sekolah mengharamkan siswanya untuk dikeluarkan. Selain itu terdapat perbedaan dalam layanan fasilitas kelengkapan sarana prasarana di kedua MTsN tersebut. Pada MTsN Tulungagung prasarana madrasah sudah hampir terpenuhi semua, sedangkan di MTsN Bandung kelengkapan prasarana masih terdapat kekurangan khususnya untuk ruang kegiatan ekstrakurikuler.

#### **4. Evaluasi Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung**

Dalam penerapan layanan pendidikan, penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau *stakeholdersnya*. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Oleh karena itu untuk menilai serta mengukur hasil kinerja lembaga maka diperlukan adanya evaluasi. Evaluasi dibutuhkan untuk mengetahui sejauhmana perkembangan kemajuan madrasah serta untuk mengetahui kelemahan dan hambatan selama proses berlangsung.

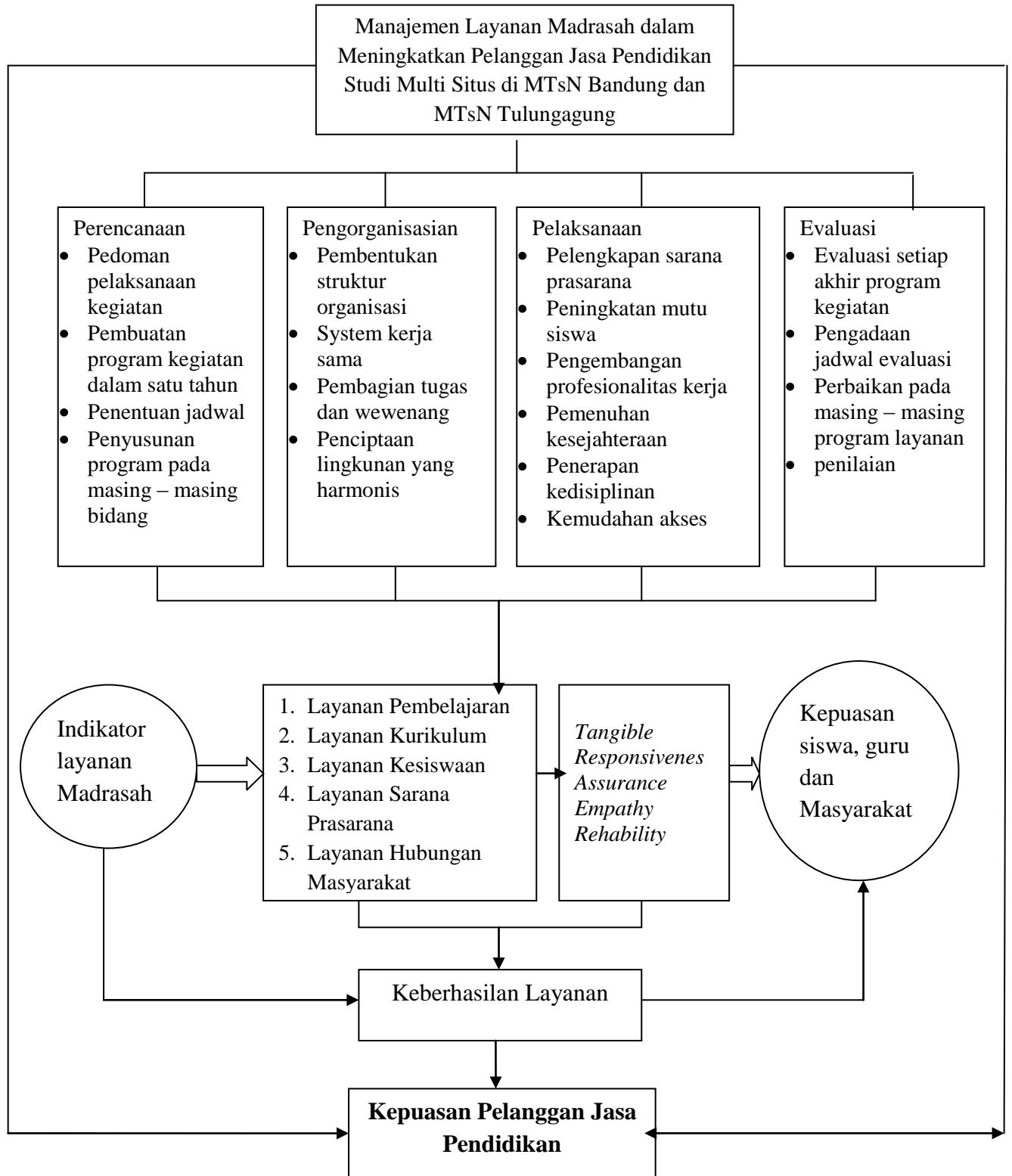
Didalam proses evaluasi layanan yang dilakukan oleh MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung terdapat beberapa persamaan dan perbedaan. Pada MTsN Bandung Tulungagung. Kepala MTsN Bandung dalam memberikan layanan kepada *stakeholdersnya* selalu memberikan kesempatan kepada guru untuk melibatkan diri secara aktif dalam membuat perencanaan, langkah – langkah dan evaluasi. Dalam evaluasi madrasah juga melibatkan siswa dan walimurid untuk memberikan masukan dan sarannya guna perbaikan program di madrasah. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh madrasah. Laporan hasil evaluasi dibuat secara periodik berdasarkan rencana dan program kerja yang telah disusun. Laporan yang dibuat madrasah terdiri atas laporan

perkembangan yang dibuat setiap akhir semester dan laporan akhir yang disiapkan setelah tahun pelajaran berakhir.

Jika evaluasi yang diterapkan di MTsN Bandung digunakan untuk perbaikan program, maka sama halnya dengan evaluasi yang dilakukan di MTsN Tulungagung. Pada MTsN Tulungagung evaluasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pendidikan, evaluasi layanan pendidikan memiliki fungsi, yaitu : (a) membuat kebijaksanaan dan keputusan, (b) Menilai hasil yang dicapai para pelajar, (c) Menilai kurikulum, (d) Memberi kepercayaan kepada sekolah, (e) Memonitor dana yang telah diberikan, (f) Memperbaiki materi dan program pendidikan. Dalam proses evaluasi di madrasah juga dibuat laporan kemajuan yang dibuat setiap akhir semester dan laporan akhir yang disiapkan setelah tahun pelajaran berakhir. Hal tersebut digunakan untuk memantau perkembangan madrasah. MTsN Tulungagung sangat memperhatikan faktor – faktor kepuasan pelanggan. Oleh karena itu evaluasi disini sangat penting untuk mengukur keberhasilan layanan atau program yang telah dilaksanakan di madrasah.

Dari pemaparan di atas, terdapat persamaan dalam pelaksanaan evaluasi yang dilakukan madrasah. Kedua MTsN tersebut sama – sama membuat evaluasi dalam setiap program kegiatan madrasah. Adapun perbedaannya ialah dalam pelaksanaan evaluasinya. Pada MTsN Bandung Tulungagung evaluasi program keseharian dilakukan secara kondisional. Sedangkan evaluasi di MTsN Tulungagung evaluasi program keseharian dilakukan setiap hari jumat sore.

#### D. Temuan Hasil Akhir Penelitian



### **Gambar 4.13** **Hasil Temuan Akhir Penelitian**

Berdasarkan hasil temuan akhir penelitian di atas, maka dapat dijelaskan bahwa dalam manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung adalah sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan

- Perencanaan layanan madrasah dibuat untuk meningkatkan mutu pendidikan
- Selalu membuat perencanaan program kegiatan dalam satu tahun
- Menentukan jadwal kegiatan yang terangkum dalam RKM
- Penyusunan program pada masing – masing bidang kegiatan

#### 2. Pengorganisasian

- Pembentukan struktur organisasi
- System kerjasama untuk membentuk teamwok yang baik
- Pembagian tugas sesuai keahlian
- Penciptaan lingkungan yang harmonis dalam organisasi

#### 3. Pelaksanaan

- Penyediaan kelengkapan sarana prasarana
- Peningkatan mutu siswa
- Pengembangan profesionalitas pendidik
- Pemenuhan kesejahteraan pendidik
- Penerapan kedisiplinan

- Kemudahan akses

#### 4. Evaluasi

- Pengadaan evaluasi program setiap akhir kegiatan
- Pembuatan jadwal evaluasi
- Perbaikan program dalam berbagai bidang
- Penilaian seluruh kegiatan

Dari pemaparan hasil temuan akhir di atas, indikator keberhasilan manajemen layanan madrasah terdapat dalam layanan bidang pembelajaran, kurikulum, kesiswaan, sarana prasarana, layanan kesejahteraan pendidik serta layanan hubungan dengan masyarakat. Hal tersebut dikelola dengan sebaik mungkin oleh para pengelola dengan menerapkan prinsip – prinsip layanan, sehingga secara keseluruhan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan yaitu siswa, guru dan walimurid serta masyarakat pengguna pendidikan.

#### **E. Proposisi Penelitian**

Berdasarkan hasil temuan penelitian di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung, terkait manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan, dapat dibuat proposisi sebagai berikut:

## **1. Perencanaan Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan**

P 1.1 Perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila pihak madrasah mengadakan perencanaan peningkatan mutu pendidikan di Madrasah

P 1.2 Perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila pihak madrasah selalu membuat rancangan program madrasah dalam satu tahun

P 1.3 Perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila pihak madrasah menerapkan jadwal perencanaan dalam bentuk RKM.

P 1.4 Perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan akan tercapai dengan baik apabila pihak madrasah selalu menyusun program kegiatan disetiap masing – masing bidang layanan

## **2. Pengorganisasian Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan**

P 2.1 Pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai apabila pihak madrasah membentuk struktur organisasi yang tersistem dengan baik.

P 2.2 Pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai apabila pihak madrasah membentuk kerja sama yang baik antar warga organisasi.



- P 2.3 Pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai apabila pembagian organisasi di madrasah disesuaikan dengan keahlian masing – masing pengelola
- P 2.4 Pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai apabila pihak madrasah membentuk lingkungan yang harmonis dalam organisasi.

### **3. Pelaksanaan Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan**

- P 3.1 Pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila madrasah menyediakan kelengkapan sarana prasarana pendukung pembelajaran
- P 3.2 Pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila madrasah selalu meningkatkan mutu pembelajaran
- P 3.3 Pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila madrasah memprogramkan pengembangan profesionalitas pendidik dan karyawan.
- P 3.4 Pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila madrasah memenuhi kesejahteraan pendidik

P 3.5 Pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila madrasah selalu menerapkan kedisiplinan bagi warga madrasah

P 3.6 Pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila madrasah menyediakan kemudahan akses bagi warga madrasah

#### **4. Evaluasi Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

##### **Jasa Pendidikan**

P 4.1 Evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila pihak madrasah selalu mengadakan evaluasi dalam setiap akhir kegiatan di madrasah

P 4.2 Evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila pihak madrasah membuat jadwal evaluasi perkembangan madrasah

P 4.3 Evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila madrasah mengadakan perbaikan dalam berbagai bidang

P 4.3 Evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan akan tercapai dengan baik apabila madrasah mengadakan penilaian dalam seluruh kegiatan di madrasah