

**ANALISIS MUTU LAYANAN AKADEMIK DI MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 1 GROBOGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Strata 1
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

Sifa Nur Faizin

NIM: 2003036003

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sifa Nur Faizin

NIM : 2003036003

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS MUTU LAYANAN AKADEMIK DI MTS N 1 GROBOGAN

Demikian secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sebelumnya.

Semarang, 25 Oktober 2024

Pembuat Pernyataan,



Sifa Nur Faizin
NIM: 2003036003

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Telp. 024-7601295
Fax. 024-7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisis Mutu Layanan Akademik di Madrasah Tsanawiyah Negeri
I Grobogan
Nama : Sifa Nur Faizin
NIM : 2003036003
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S1

Telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 06 Desember 2024

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

Muh Ahlis Ahwan, M.IP.
NIP. 198507272019031007

Penguji I,

Dr. H. Abdul Wahid, M.Pd.
NIP. 196911141994031003



Pembimbing,

Drs. Wahyudi, M.Pd.
NIP. 196803141995031001

Sekretaris Sidang,

Syaiful Bakhri, M.MSI.
NIP. 198810302019031011

Penguji II,

Ruruh Sarasati, M.Pd.
NIP. 199104262020122008

NOTA PEMBIMBING

NOTA DINAS

Semarang, 25 Oktober 2024

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : ANALISIS MUTU LAYANAN AKADEMIK DI MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 1 GROBOGAN
Nama : Sifa Nura Faizin
NIM : 2003036003
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk disajikan dalam Sidang Munaqasyah.

Wassalamu`alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing,



Drs. Wahyudi, M.Pd.
NIP. 196803141995031001

MOTTO

“ Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa”.

(Q.S Al Maidah : 2)

ABSTRAK

Judul : Analisis Mutu Layanan Akademik di MTs N 1 Grobogan
Nama : Sifa Nur Faizin
NIM : 2003036003

Peningkatan mutu madrasah adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh madrasah, agar tetap eksis di dunia pendidikan. Dalam meningkatkan mutu pendidikan dilakukan dengan cara berkelanjutan. Penelitian ini berfokus pada permasalahan: 1) Analisis mutu layanan akademik di MTs Negeri 1 Grobogan? 2) Apa saja faktor penghambat dan pendukung mutu layanan akademik di MTs Negeri 1 Grobogan?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa MTs Negeri 1 Grobogan mempunyai beberapa produk dan jasa diantaranya, progamkelas unggulan dan layanan akademik. Progam kelas unggulan, seperti progam tahfidz, sains, bahasa, keagamaan, riset, informatika, dan olahraga. Madrasah juga memiliki berbagai layanan akademik yang diberikan kepada peserta didik, seperti layanan pembelajaran, bimbingan dan konseling, UKS, olahraga, perpustakaan, laboratorium, dan administrasi. Layanan ini digunakan sebagai penunjang kegiatan pembelajaran di madrasah. Kualitas layanan disesuaikan dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Sehingga, pelanggan dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan, serta dapat mewujudkan madrasah yang bermutu atau berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan Akademik

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Lathin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	s	غ	g
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	'
ص	s	ي	y
ض	d		

Bacaan Madd :

ā: a panjang

i: i panjang

ū: u panjang

Bacaan Diftong

au = أُو

ai = أَي

iy = اِي

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya. Sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul tentang “*Analisis Mutu Layanan Akademik di MTs N 1 Grobogan*” dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi kita, beserta keluarganya, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan kerendahan hati dan kesadaran penuh, dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkan penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada hamba-hamba Allah yang telah membantu dan menjadi motivasi penulis sehingga skripsi ini bisa diselesaikan, diantaranya kepada:

1. Prof. Dr. Nizar, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. Fatah Syukur, M.Ag.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Dr. Nur Asiyah, M.S.I. Dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Baqiyatus Sholihah, M.S.I. yang telah mengijinkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Drs. Wahyudi, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada

penulis sampai skripsi ini selesai.

5. Dr. Fatkhuroji, M.Pd. selaku dosen wali studi yang senantiasa membimbing penulis selama masa studi, dan segenap dosen, serta para pegawai.
6. Bapak H. Suyitno, S.Pd. selaku Kepala MTs Negeri 1 Grobogan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan membantu penulis dalam proses penelitian.
7. Bapak Edi Sutopo, M.Pd. selaku Waka Kurikulum Mts Negeri 1 Grobogan yang telah membimbing dan membantu kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Guru-guru Mts Negeri 1 Grobogan yang telah membantu dan membimbing kepada penulis menyelesaikan skripsi sampai selesai.
9. Kepada sosok yang sangat penulis cintai dan muliakan, Ibu saya Semi Lastari dan bapak saya yang sangat saya cintai, sayangi, dan taati. Bapak Suwignyo, yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan, nasehat, do'a-do'a, pengorbanan, dan kasih sayangnya dalam mendidik anaknya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kelancaran, umur panjang, kesehatan jasmani dan rohani, serta keberkahan hidupnya.
10. Kepada adik saya Fikri Faikal Anan dan Kama Arsa Azikha yang telah memberikan dukungan dan perhatiannya bagi penulis untuk menyelesaikan studi di UIN Walisongo Semarang.
11. Kepada teman-teman saya Umam, Wildan, Ulyanti, Qorina, Ulfi,

- Anna, Mimin, dan Sandy yang telah memberikan motivasi, mengajak, pengarahan, dan bantuan penulis dalam hal kebaikan.
12. Kepada teman-teman saya MPI 2020 UIN Walisongo Semarang, PLP 1&2, KKN Posko 124, dan Ponpes Al Qur'an Al Masturiyah Semarang yang senantiasa menjadi bagian hidup penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi sampai selesai.
 13. Kepada berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih dari lubuk hati yang terdalam, dan semoga jasa-jasa baiknya, sebagai amal kebaikan dan dibalas oleh Allah SWT.

Demikian kepada mereka semua penulis mengucapkan "*Jazakumullah Khairon wa Jaza'an Katsiron*". Penulis juga sadar bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Maka kritik dan sarannya yang sangat diharapkan penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang. Dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin ya rabbal Alamiin...

Semarang, 25 Oktober 2024

Penulis



Sifa Nur Faizin

NIM.2003036003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II ANALISIS MUTU LAYANAN AKADEMIK	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Pengertian Analisis Mutu Layanan Akademik.....	10
2. Dasar dan Tujuan Mutu Layanan Akademik.....	19
3. Dimensi Mutu Layanan Akademik	22
4. Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Akademik	26

5. Mutu Layanan Akademik dalam Perspektif Islam	28
B. Kajian Pustaka Relevan.....	31
C. Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Sumber Data.....	41
D. Fokus Penelitian	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Uji Keabsahan Data.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	52
A. Deskripsi Data	52
B. Analisis Data	132
C. Keterbatasan Penelitian	145
BAB V PENUTUP	147
A. Kesimpulan.....	147
B. Saran.....	149
C. Kata Penutup	150
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN.....	156
RIWAYAT HIDUP	202

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kemitraan MTs N 1 Grobogan.....	611
Tabel 1.2 Struktur Kurikulum Pelajaran Kelas VII.....	655
Tabel 1.3 Struktur Kurikulum Pelajaran Kelas VIII	677
Tabel 1.4 Struktur Kurikulum Pelajaran Kelas IX	700
Tabel 1.5 Kriteria Kelulusan Peserta Didik.....	899
Tabel 1.6 Kepuasan Tangible Pesera Didik	1144
Tabel 1.7 Kepuasan Reliability Pesera Didik.....	1188
Tabel 1.8 Kepuasan Responsiveness Pesera Didik	1211
Tabel 1.9 Kepuasan Assurance Pesera Didik	1244
Tabel 1.10 Kepuasan Emphaty Pesera Didik	1288

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan dapat dilihat dari pemberian layanan yang baik kepada pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan harus mampu meningkatkan mutu pendidikan, agar pelanggan dapat merasakan kepuasan terhadap produk atau jasa yang disediakan. Pendidikan digunakan sebagai media dalam pengembangan diri dan mengasah kemampuan atau ketrampilan peserta didik, agar mempunyai bekal atau kesiapan dalam kehidupan pada masa akan datang. Hal itu, pendidikan juga mempunyai peranan sangat penting dalam memajukan kehidupan bangsa dan negara terutama pada pelayanannya.¹

Pendidikan sebagai tempat membantu anak-anak dalam membentuk karakter, pengendalian diri, meningkatkan kepribadian yang baik, dan menanamkan jiwa berakhlakul kharimah. Namun, pada era globalisasi saat ini banyaknya persaingan antara pendidikan yang satu dengan pendidikan yang lain. Apalagi perkembangan ilmu dan teknologi (IPTEK) yang semakin canggih, Sebagai lembaga pendidikan harus mampu mempersiapkan daya saing yang baik, agar mutu

¹ Moh. Nahrowi, "Manajemen Mutu Sekolah Dasar", (IAIN Al-Falah Assunniyyah Kencong: *Jurnal Auladuna*. (Vol. 1 No. 01, tahun 2019), hlm. 123-133.

pendidikan di madrasah nantinya dapat berkualitas sesuai yang diharapkan² Salah satunya, kualitas lembaga pendidikan, yaitu pada pelayanan akademik yang diberikan madrasah kepada peserta didik.

Lembaga pendidikan harus mampu memberikan customer service yang baik kepada peserta didik, agar dapat tercapainya suatu kepuasan pada peserta didik sesuai yang telah diharapkan. Bentuk kepuasan peserta didik menjadi dampak positif bagi madrasah tersebut, karena mutu layanan yang diberikan terpenuhi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh sekolah maupun peserta didik. Karena, pelayanan yang bagus, layanan yang mampu menyediakan fasilitas-fasilitas dan memahami kebutuhan dan keinginan peserta didik.³

Peningkatan mutu pendidikan menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh madrasah tersebut, agar tetap eksis di dunia pendidikan. Dalam meningkatkan mutu pendidikan dilakukan dengan cara berkelanjutan atau bertahap guna tercapainya tujuan pendidikan yang berkualitas. Mutu pendidikan semakin berkembang dengan seiring berjalannya waktu, karena disebabkan oleh kriteria dan kebutuhan pada

² Khairul Azan, "Mutu Layanan Akademik, *Dosen Pendidikan Indonesia*, (Vol. XXI, No. 1, tahun 2015). hlm. 190-203.

³ Barsihannor B., "Manajemen Pendidikan Islam", *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. (Vol. 7 No. 2, tahun 2021), <<https://doi.org/10.18592/moe.v7i2.5429>>.

penilaian masyarakat terhadap madrasah. Sehingga, masyarakat semakin kritis pada sistem pelayanan pendidikan madrasah dan output yang dihasilkan oleh madrasah tersebut nantinya.⁴

Pelayanan pendidikan salah satu hal penting yang menjadi keberhasilan lembaga pendidikan dimadrasah. Tentunya madrasah perlu memberikan pelayanan yang baik, ramah kepada pelanggan. Masyarakat banyak yang lebih senang belajar pada madrasah yang dapat menghasilkan output yang berkualitas. Menurut Tjiptono, bahwa kualitas layanan adalah suatu usaha untuk memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan guna mengimbangi harapan seorang pelanggan.⁵ Namun, salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas mutu layanan pendidikan, disebabkan oleh pelayanan akademik yang kurang memuaskan. Maka perlu melakukan perbaikan pada setiap program atau kegiatan dimadrasah.

Mutu pendidikan sangat penting bagi madrasah, madrasah harus mampu melakukan perencanaan mutu layanan akademik yang baik, yang mana kualitas layanan akademik menjadi perbandingan antara kualitas pelayanan akademik

⁴ Muhammad Fadli, "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan", *STAN Curup Bengkulu: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*. (Vol. 1 No. 02, tahun 2017), hlm. 2.

⁵ Tjiptono Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 243.

yang dirasakan oleh peserta didik dan pelayanan akademik yang diharapkan oleh peserta didik. Mutu akademik adalah suatu capaian akademik yang menunjukkan perolehan nilai-nilai pada hasil pembelajaran dimadrasah. Seperti, nilai prestasi, ujian-ujian madrasah, dan lomba-lomba pada tingkatan tertentu.⁶ Proses pembelajaran yang bermutu harus melakukan perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, mengevaluasi terhadap hasil belajar peserta didik, dan analisis pelaksanaan program tindak lanjut. Dalam mutu pendidikan mencakup input, proses, dan output lulusan yang berkualitas, yaitu hasil dan proses pendidikan harus saling berkaitan satu sama lain. Agar dapat mewujudkan madrasah yang berkualitas dan sesuai yang diharapkan.⁷

Kesenjangan yang terjadi pada mutu layanan akademik dipengaruhi oleh banyaknya permintaan pelanggan, antara persepsi dan harapan dari setiap pelanggan. Sehingga masih perlu adanya perbaikan terhadap layanan-layanan yang diberikan. Menurut hasil penelitian Nadira Martasubrata dan Suwatno pada tahun 2016. Mengenai mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa, menjelaskan bahwa mutu layanan akademik dipengaruhi oleh kepuasan

⁶ Imam Makruf. *Manajemen Mutu Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik)*. (Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. XXV. No. 1, tahun 2018), hlm. 129-39.

⁷ Muhammad Fadli, 'Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan'...(2017), hlm. 2.

pelanggan. Maka agar dapat mengatasi belum optimalnya kepuasan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Seperti, selalu memperhatikan produk atau jasa yang diberikan, dan mahasiswa menjadi tolak ukur sebagai pengaruh keberhasilan lembaga pendidikan dalam sistem pengelolaannya. Hal itu lembaga pendidikan juga perlu meningkatkan mutu layanan akademik, agar kepuasan pelanggan lebih meningkat.⁸

Hasil penelitian di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimanggalatung oleh Sumarni dan Erviarna pada tahun 2021. Menjelaskan bahwa masih terdapat kurangnya pemenuhan standar mutu pelayanan, sarana dan prasarana yang belum memadai, dan di Universitas Puangrimanggalatung juga terdapat kendala yang harus diperbaiki dan dijalani dengan baik. Seperti antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya pada lembaga pendidikan.⁹

Berdasarkan hasil observasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan tentang Mutu Layanan Akademik di Mts N 1 Grobogan. Madrasah ini dalam melakukan layanan

⁸ Suwatno Nadira Martasubrata, "Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* (Vol 1, No 1 tahun 2016), hlm. 136–43.

⁹ Erviana Abdullah Sumarni, "Analisis Strategi Peningkatan Mutu Layanan Akademik Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimaggalatung," *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*. (Vol. 2, No. 3 tahun 2021), hlm. 154–62.

akademik cukup memadai dan masih perlu diperbaiki. Dari pelayanan pembelajaran, dan fasilitas layanan yang disediakan, Sehingga, perlu adanya evaluasi terkait layanan-layanan akademik yang diberikan untuk program tindak lanjut. Pada madrasah ini memiliki jumlah siswa dan kelas, seperti jumlah terdapat 987 siswa dengan jumlah kelas rombel (rombongan kelas) 32 kelas. Kelas 7 jumlah siswanya 319 orang, kelas 8 jumlah siswanya 333 orang, dan kelas 9 jumlah siswanya 335 orang. Untuk 7 kelas unggulan terdiri dari berbagai jurusan, seperti (Sains, Bahasa, Riset, Tahfidz, Agama, Olahraga, dan Informatika). Untuk kelas 7 dan 8 digunakan sebagai program kelas unggulan dan untuk Reguler kelas 9, kelas A, B, C, D, E. Madrasah ini juga mempunyai berbagai macam jasa atau layanan, seperti layanan pembelajaran siswa, bimbingan dan konseling, perpustakaan, UKS, laboratorium, administrasi, dan olahraga.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan ini letak geografinya strategis, tempatnya dekat dengan keramaian, sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Madrasah ini terletak pada jalan raya Jeketro, Kecamatan Gubug, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah kode pos 58164. Apalagi tempat atau lokasi madrasah terletak di Desa Jeketro yang mayoritas masyarakat sangat kental agama atau Islaminya, sehingga madrasah ini dapat diterima di

masyarakat dengan baik. Madrasah ini merupakan madrasah yang terakreditasi A, sehingga banyak masyarakat yang mendukung madrasah dari sejak berdirinya. Madrasah ini juga menerapkan sistem hafalan juz 30, nantinya digunakan sebagai persyaratan kelulusan peserta didik. Adanya persyaratan tersebut peserta didik diharapkan memiliki bekal pada saat terjun di masyarakat kedepannya. Adanya layanan akademik harus disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh peserta didik, guna menciptakan madrasah yang bermutu dan berkualitas tinggi.¹⁰

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang layanan akademik di madrasah tersebut. Dengan mengangkat judul tentang *Analisis Mutu Layanan Akademik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis mutu layanan akademik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung mutu layanan akademik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

¹⁰ Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gaya Media, 2014), hlm. 135.

- a. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan terkait mutu layanan akademik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan.
 - b. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis hambatan dan dukungan terhadap pelaksanaan mutu layanan akademik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan.
2. Manfaat Penelitian
- a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah serta wawasan ilmu pengetahuan. Khususnya mengenai mutu layanan akademik di madrasah, serta sebagai penguatan atau tambahan pemahaman terhadap pengelolaan layanan akademik di madrasah, sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam melaksanakan kegiatan proses pembelajaran di madrasah yang akan datang.

- b. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Peserta Didik

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pembelajaran disekolah, dengan adanya mutu layanan akademik yang diberikan oleh madrasah, dan dikembangkan dengan baik. Sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh peserta didik dimadrasah.

2. Bagi Madrasah (MTs Negeri 1 Grobogan)

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan berkontribusi terhadap Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan. Pada perencanaan dan pelaksanaan mutu layanan akademik kedepannya, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikan dimadrasah, serta, dapat menghasilkan lulusan yang baik dan berakhlak karimah.

3. Bagi Peneliti

- a. Dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan baru tentang mutu layanan akademik di madrasah tersebut.
- b. Diharapkan mampu sebagai petunjuk dan acuan bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini.

BAB II

ANALISIS MUTU LAYANAN AKADEMIK

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Analisis Mutu Layanan Akademik

a. Mutu

Mutu dalam bahasa Inggris, yaitu “*quality*”. Kata “mutu” sama dengan kata “kualitas” yang mempunyai banyak arti atau makna. Mutu mempunyai arti tingkat, derajat, dan kualitas. Maksud dari kata mutu atau kualitas adalah kesesuaian pada persyaratan dan tuntutan, penyempurnaan atau perbaikan secara berkelanjutan. Dari pengertian lain adalah sebuah tingkat baik atau buruknya sesuatu pada organisasi. Mutu dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat keunggulan pada sebuah lembaga pendidikan atau organisasi tertentu. Secara istilah mutu merupakan kualitas atau karakteristik mengenai produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada pelanggan.¹¹ Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan mutu adalah suatu

¹¹ Gary Amstrong dan Philip Kotler, '*Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2008), edisi 12, hlm. 347.

ukuran tingkat baik buruknya barang, taraf, dan derajat sesuatu (Kecerdasan dan kepandaian).¹²

Mutu adalah suatu proses terstruktur untuk memperbaiki output yang dihasilkan. Namun, mutu atau kualitas didasarkan pada setiap kebutuhan untuk memperbaiki kondisi kerja terhadap setiap tenaga pendidik dan staf administrasi madrasah. Mutu juga berhubungan dengan produk atau jasa, proses, dan manusia yang mampu memenuhi dan memberikan harapan-harapan sesuai dengan diinginkan.

Adapun definisi mutu menurut para ahli, sebagai berikut:

1. Menurut Abdullah, (2018). Mengemukakan bahwa mutu adalah kualitas dari gambaran karakteristik terkait barang atau jasa dengan menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.¹³
2. Menurut Philip B. Crosby, menjelaskan bahwa mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan. Seperti halnya, sepatu yang tahan lama, dan jam yang tahan air.

¹² *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pusat Bahasa, Departemen Pendidikan Nasional Indonesia, 2011).

¹³ F Abdullah, T, dan Tantri., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012).

3. Menurut Joseph M. Juran, berpendapat bahwa mutu adalah kesesuaian dengan penggunaan. Seperti halnya sepatu yang dirancang untuk melakukan olahraga. Pendapat juran ini merupakan sebagai orientasi pada pemenuhan keinginan dan harapan pelanggan.
4. Menurut W. Edward Deming, juga mengemukakan tentang mutu, yaitu pemecahan masalah guna untuk mencapai tujuan dan penyempurnaan secara terus menerus.
5. Menurut Armand V. Feigenbaum menjelaskan, bahwa mutu atau kualitas adalah keseluruhan gabungan antara karakteristik produk atau jasa dari proses pemasaran dan pemeliharaan, yang digunakan untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan.
6. Menurut Edward Sallis, berpendapat bahwa mutu adalah segala sesuatu dilakukan dengan melebihi keinginan dan kepuasan pelanggan.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa mutu adalah suatu tingkat, derajat, dan taraf produk atau jasa, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Agar untuk menghasilkan mutu lulusan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan.

Maksud tingkat atau derajat di sini, yaitu selalu adanya perbaikan dan peningkatan secara berkala.

b. Layanan

Istilah dari layanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong. Artinya menolong dalam menyediakan segala sesuatu yang akan diperlukan oleh orang lain, untuk pelayanan pendidikan. Pada dasarnya setiap individu atau manusia pastinya membutuhkan pelayanan, bahkan bahwa layanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia umumnya.¹⁴ Sedangkan layanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan sekelompok orang atau organisasi secara tidak langsung guna untuk memberikan serta memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dari pengertian lain, bahwa layanan adalah suatu kegiatan yang digunakan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, dengan melalui pelayanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan, nantinya akan terpenuhi kebutuhan-kebutuhan sesuai yang diinginkan oleh peserta didik.

Layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu kegiatan untuk membantu dalam mengurus atau menyiapkan sesuatu

¹⁴ L. P Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Krasa, 2010), Cet. 5, Edisi 3, hlm. 1-5.

yang dibutuhkan seseorang atau pelanggan. Salah satu prinsip yang harus dipenuhi pada lembaga pendidikan, yaitu menerapkan manajemen mutu dengan memfokuskan kepada pelanggan. Suatu organisasi, terutama di madrasah layanan itu tergantung pelanggan atau peserta didik, karena madrasah harus mampu memahami dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan oleh pelanggan, dan selalu mengevaluasi serta memperbaiki jika terjadi kerusakan pada fasilitas yang disediakan. Dengan tujuan, agar peserta didik dapat merasakan suatu kepuasan dan melebihi ekspektasi dalam layanan yang diberikan oleh madrasah. Sedangkan definisi layanan menurut beberapa ahli, sebagai berikut:

1. Menurut Tjiptono, bahwa layanan merupakan suatu usaha untuk memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan guna mengimbangi harapan seorang pelanggan.¹⁵
2. Menurut Kotler mengemukakan layanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, secara langsung maupun tidak langsung dan tidak ada unsur kepemilikan apapun.

¹⁵ Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*,...(2008), hlm. 319.

3. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih menjelaskan, bahwa layanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak bisa diraba atau kasat mata terjadi akibat adanya proses interaksi antara organisasi dengan pelanggan. Dengan maksud tujuan untuk memecahkan permasalahan terjadi pada pelanggan atau konsumen.¹⁶

Dari definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa layanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan dalam menyediakan dan memberikan segala sesuatu pelayanan terhadap pelanggan. Dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan atau peserta didik. Sehingga, peserta didik dapat menilai dan merasakan atas pelayanan yang telah diberikan oleh madrasah tersebut.

c. Layanan Akademik

Layanan akademik adalah serangkaian sesuatu yang saling berkaitan dan terstruktur guna untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan madrasah atau sekolah. secara istilah layanan akademik merupakan suatu aktivitas untuk memenuhi dan mempersiapkan sesuatu yang dibutuhkan oleh pelanggan (Peserta

¹⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009). Cet. II, hlm. 1-18.

didik). Sedangkan layanan menurut Tjiptono adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan organisasi atau lembaga pendidikan yang telah membeli produk atau jasanya.¹⁷ Dari pengertian lain, layanan adalah serangkaian kegiatan yang bersifat langsung atau tidak langsung, terjadi adanya proses interaksi lembaga pendidikan dengan konsumen yang disediakan, dengan maksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau konsumen.

Layanan akademik adalah suatu upaya yang sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik, diharapkan mampu menguasai isi kurikulum dengan melalui proses pembelajaran, maka peserta didik dapat mencapai kompetensi dasar yang telah ditetapkan. Pada lembaga pendidikan sebuah layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dan digunakan untuk menunjang proses berjalannya pembelajaran pendidikan di madrasah tersebut.

Adapun terdapat pengertian tentang layanan akademik menurut pendapat para ahli, sebagai berikut:

1. Menurut Kotler dan Keller, (2013: 356), mengemukakan bahwa layanan akademik adalah

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 94.

serangkaian kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak ada unsur kepemilikan.¹⁸

2. Menurut Jamaluddin, (2018: 214-215), berpendapat bahwa, layanan akademik adalah sebuah lembaga akan berupaya melakukan perbaikan dan pembenahan terhadap kualitas pelayanan, pemenuhan kebutuhan layanan referensi dari peserta didik.¹⁹

Berbagai definisi diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa layanan akademik adalah suatu aktivitas yang berkaitan langsung dengan pelanggan. Yang meliputi, layanan pembelajaran, layanan perpustakaan, layanan BK, laboratorium, kurikulum, RPP, ekstrakurikuler, penyajian materi, praktikum, dan evaluasi program tindak lanjut.²⁰

d. Mutu Layanan Akademik

Salah satu upaya kualitas layanan akademik di lembaga pendidikan dengan memberikan pelayanan

¹⁸ L Kotler, Philip, Keller, Kevin, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 356.

¹⁹ Jamaluddin, *Manajemen Mutu Layanan Akademik*, (Jambi: Salimmedia, 2018), hlm. 214-215.

²⁰ P Chong, S.Y & Ahmed, "A Phenomenology of University Service Quality Experience.," *Journal of Educational Management*, (Vol. 2, No. 8, tahun 2014), hlm. 36-52.

prima terhadap pelanggan. Agar dapat memenuhi kebutuhan pada setiap peserta didik sesuai keinginan bahkan dapat melebihi ekspektasi atau harapan. Mutu layanan akademik didasarkan pada kinerja tenaga administrasi dan tenaga pengajar di madrasah. Layanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan dengan melakukan interaksi secara langsung antara pihak penyedia jasa dan pelanggan, sedangkan kualitas layanan adalah suatu pencapaian standar harapan-harapan peserta didik dengan cara memenuhi keinginan sesuai yang dibutuhkan peserta didik, agar dapat menghasilkan kepuasan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan yang berkualitas.²¹

Menurut Lupiyoadi, berpendapat tentang mutu layanan akademik adalah sebuah nilai yang akan diberikan oleh peserta didik, terkait pelayanan akademik yang telah diberikan. Pelanggan atau siswa, nantinya akan mengatakan pelayanan akademik di madrasah berkualitas apabila sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan. Maka, kualitas layanan akademik sangat erat berhubungan mutu pendidikan. Mutu sendiri berkaitan produk atau jasa layanan, yang dapat

²¹ Muhammad Fadali Amar dan Sholeh Lukman, dkk., "Optimalisasi Kualitas Pendidikan Melalui Strategi Layanan Akademik Di SMA Nurul Jadid," *Aafiyah: Jurnal Multidisiplin Ilmu* (Vol. 2, no. 1 tahun 2024), hlm. 69–84.

memenuhi kebutuhan peserta didik, serta harapan dan kualitas dari peserta didik tersebut. Kualitas atau mutu bersifat dalam jangka panjang, tentunya perlu adanya peningkatan dan penyempurnaan, agar selalu dapat memberikan pelayanan akademik yang berkualitas, dan memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh peserta didik di madrasah.

Mutu layanan akademik dapat didefinisikan bahwa suatu proses kegiatan dalam pemenuhan produk atau jasa terhadap kebutuhan peserta didik dengan menyesuaikan keinginan-keinginan yang dibutuhkan. Sehingga, madrasah yang berkualitas perlu melakukan peningkatan kualitas pada pelayanan akademik yang disediakan. Terutama pada sumber daya yang didapatkan dapat memenuhi kebutuhan sumber daya manusia secara maksimal. Hal itu, kualitas layanan akademik yang diberikan oleh madrasah pada peserta didik, dapat dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Dan madrasah dapat dikatakan madrasah yang bermutu atau berkualitas sesuai yang diharapkan.

2. Dasar dan Tujuan Mutu Layanan Akademik

a. Dasar Mutu Layanan Akademik

1. Dasar Yuridis

Dasar yuridis adalah sebagai landasan utama pada sistem pendidikan yang mengandung seluruh aturan-aturan dan norma yang berlaku dalam sistem pendidikan pancasila dan UUD 1945. Salah satunya pada jabatan pendidik, karena jabatan seorang pendidik atau tenaga pendidik merupakan sebuah profesi. Dasar ini digunakan sebagai tempat atau titik tolak untuk melaksanakan berbagai kegiatan tertentu pada sebuah lembaga pendidikan.

2. Dasar Filosofis

Dasar filosofis adalah suatu alasan atau pertimbangan yang dilakukan dengan cara menggambarkan, yaitu peraturan-peraturan dibentuk dengan melakukan pertimbangan kesadaran, pertimbangan, dan cita hukum, seperti falsafah di Indonesia bersumber dari Undang-undang 1945 dan Pancasila. Dalam dasar filosofis terdiri dari macam, yaitu ontologis, aksiologis, dan epistemologis.

3. Dasar Sosiologis

Dasar Sosiologis adalah suatu alasan atau pertimbangan dibentuk dengan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek, serta menyangkut pada perkembangan masalah yang ada

dan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan negara Indonesia.²²

b. Tujuan Mutu Layanan Akademik

Tujuan utama dari mutu layanan akademik yaitu untuk mendukung tercapainya seluruh target suatu lembaga pendidikan. Tujuan dari layanan akademik merupakan untuk memfasilitasi, memperbaiki, memenuhi, dan mengevaluasi seluruh proses kegiatan di madrasah, agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dimulai dari penentuan standar kerja pendidikan, sehingga terbentuknya sumber daya manusia dan sumber daya yang berkualitas. Tujuan layanan akademik ini adalah agar peserta didik memiliki potensi, kemampuan, ketrampilan, sikap, dan mampu bersaing dengan madrasah lainnya. Pada layanan akademik ini juga dapat membantu tenaga pendidik untuk membentuk perilaku belajar peserta didik dalam melaksanakan proses pembelajaran di madrasah, dan dapat tercapainya prestasi lulusan yang lebih tinggi.

Adapun terdapat tujuan dari layanan akademik, adalah sebagai berikut:

²² Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 51.

- a. Untuk meningkatkan eksistensi layanan kepada masyarakat sekitar
- b. Untuk meningkatkan proses hasil belajar yang berkualitas dan bermutu, sehingga menghasilkan output yang berkualitas.
- c. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik, agar memperoleh hasil belajar yang maksimal
- d. Untuk membentuk karakter peserta didik, dari sikap, perilaku, dan selalu aktif dalam mengikuti program kegiatan di madrasah.²³

3. Dimensi Mutu Layanan Akademik

Lembaga pendidikan harus mampu menyediakan produk atau jasa kepada pelanggan, sebagai lembaga pendidikan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan (peserta didik). Pelayanan dapat terbentuk karena proses penawaran dan pemberian suatu produk dan jasa pendidikan kepada pihak satu dengan pihak lain. Sedangkan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono menjelaskan tentang lima indikator atau dimensi mutu layanan akademik, yang digunakan untuk mewujudkan kepuasan terhadap konsumen, yaitu:

²³ Suwatno Nadira Martasubrata, 'Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, (Vol. 1, No 1 tahun 2016), hlm. 136-43.

a. Tangible (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan suatu bentuk layanan yang mana dapat dirasakan dan dilihat secara langsung, serta dapat digunakan oleh pelanggan dengan sebagaimana mestinya. Tangible atau bukti fisik adalah sebuah fasilitas yang disediakan oleh pihak organisasi yang ditujukan oleh pelanggan yang akan menentukan kepuasan dari konsumen. Dari pengertian lain, bukti fisik adalah sebuah bentuk layanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung oleh pelanggan, seperti tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sebagai pendukung dan menunjang proses pembelajaran di madrasah. Hal itu perlu perhatian khusus, dengan tujuan untuk menciptakan kualitas layanan yang baik terhadap peserta didik.

b. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan merupakan suatu kemampuan organisasi pendidikan guna untuk menjaga konsistensi dan kualitas dalam memberikan layanan produk atau jasa pada pelanggan (peserta didik). Sedangkan secara istilah, reliability adalah suatu kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan dengan sesuai yang telah dijanjikan atau terpercaya oleh pelanggan. Akan tetapi kinerja yang diberikan harus sesuai dengan

kebutuhan dan harapan peserta didik.²⁴ Adanya kehandalan pada layanan yang diberikan sesuai dengan diharapkan, maka seorang pelanggan atau konsumen akan memberikan kepercayaan lebih terhadap pemberi jasa atau organisasi pendidikan tersebut. Hal itu, juga dijelaskan terkait perintah pada pemenuhan sesuatu yang telah dijanjikan, dalam (Q.S An-Naml Ayat 91).²⁵

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah suatu kemampuan organisasi yang dilakukan secara langsung untuk memberikan pelayanan dengan cara cepat dan tepat. Sehingga dapat menumbuhkan pemahaman dan persepsi positif terhadap kualitas layanan produk atau jasa yang telah diberikan kepada pelanggan.

d. Assurance (Jaminan)

Assurance disini harus berkaitan berupa kepastian. Assurance adalah sebuah kemampuan untuk menumbuhkan dan menanamkan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap pelanggan kepada organisasi pendidikan. Hal itu, terdiri dari beberapa komponen-

²⁴ Hilda Fadhilaturohmah, *"Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Di MAN 1 Banyuwangi"* (Institut Agama Islam Darussalam (IAIDA) Blokagung Banyuwangi, 2022).

²⁵ Al qur'an An-naml Ayat 91, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah, dan Penerbit A qur'an, 2005). hlm. 387.

komponen, yaitu Komunikasi (communication), keamanan (security), kompetensi (competence), kredibilitas (credibility), dan sopan santun (courtesy).

Indikator atau dimensi ini juga sangat penting, karena tentunya melibatkan persepsi setiap peserta didik mengenai kemampuan penyedia jasa. Madrasah membangun rasa kepercayaan dan kesetiaan kepada pelanggan atau peserta didik dengan melalui staf dan guru yang terlibat secara langsung dalam penanganan peserta didik tersebut.

e. Emphaty (Empati)

Empati merupakan suatu kemampuan berupaya mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Serta kemampuan untuk menangani adanya kesulitan dan keluhan yang dialami oleh pelanggan tersebut. Empati dapat dilakukan dengan memberikan perhatian lebih pada setiap individual peserta didik, menggunakan komunikasi yang baik, dan berjanji mampu memberikan solusi terhadap pelanggan saat penggunaan layanan di madrasah.²⁶

²⁶ Fera Kurniasari and Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto, "Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)," *Bussines Management Analysis Journal (BMAJ)* (Vol 3, no. 2 tahun 2020), hlm. 112–25.

Empathy juga terdapat berbagai macam unsur yang digunakan dalam pelayanan akademik di madrasah, yaitu

1. Komunikasi (Communication), dimana kemampuan untuk menyampaikan informasi-informasi dan pesan kepada peserta didik, melalui whatsapp, telepon, surat-surat, dan browser.
2. Akses (Acces), pada akses ini dapat memperoleh dan memanfaatkan layanan-layanan produk atau jasa yang telah ditawarkan oleh madrasah.
3. Pemahaman terhadap pelanggan (Understanding the customer), yaitu serangkaian kegiatan untuk memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan peserta didik.²⁷

4. Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Akademik

Mutu dalam lembaga pendidikan mengalami persaingan yang sangat ketat, sehingga madrasah-madrasah berlomba-lomba dalam mendorong dan memberikan layanan yang baik, serta berkualitas kepada pelanggan. Tentunya dari masing-masing madrasah mempunyai program tersendiri guna mewujudkan madrasah yang

²⁷ Fera Kurniasari and Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto, "Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)," *Bussines Management Analysis Journal (BMAJ)* (Vol 3, No 2, tahun 2020), hlm. 112–125.

bermutu dan berkualitas. Maksud dari pemberian program yang berkualitas kepada pelanggan untuk meningkatkan daya tarik atau minat masyarakat terhadap lembaga pendidikannya. Terutama di MTs N 1 Grobogan juga terdapat beberapa program yang digunakan untuk meningkatkan minat masyarakat kepada madrasah tersebut. Seperti, Program tahfidz, riset, sains, bahasa, olahraga, keagamaan, dan informatika.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan dalam menciptakan layanan pendidikan yang bermutu dan berkualitas, maka perlu proses memahami dan mempelajari program-program madrasah secara bersama. Terutama pada proses interaksi atau komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik, tetapi juga ketika berkomunikasi atau interaksi dalam sebuah organisasi, yaitu dari kepala sekolah, karyawan, guru, atau dengan sumber daya manusia lainnya. Dari pimpinan kepala sekolah harus mampu mengatur dan mengelola terkait mutu layanan pendidikan dengan baik dan benar. Sehingga dapat menciptakan madrasah yang sesuai dengan diharapkan.

Upaya peningkatan mutu layanan akademik di madrasah, perlunya untuk memberikan pelayanan terkait dengan kebutuhan-kebutuhan peserta didik. Beberapa

faktor yang mempengaruhi pelayanan akademik yaitu pada fasilitas atau sarana dan prasarana yang memadai dan kinerja tenaga kependidikan dalam melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan customer atau pelanggan. Upaya dalam peningkatan mutu layanan akademik dapat juga disebabkan dari faktor pendidik dan orang tua, karena keduanya mempunyai peran sangat penting. Maka perlunya kerja sama yang baik antara kedua faktor tersebut. Dengan demikian, madrasah harus mampu mengelola dan mengatur perencanaan, serta pelaksanaan pelayanan akademik yang baik dan benar. Agar dapat mendukung dan menunjang terlaksananya peningkatan proses belajar peserta didik tersebut.²⁸

5. Mutu Layanan Akademik dalam Perspektif Islam

Mutu dalam konteks pendidikan, mutu terdapat tiga bagian yang harus terpenuhi dan terlaksana dengan baik, meliputi input, proses, dan output. Akan tetapi, dalam perspektif Islam mutu layanan akademik mempunyai keterkaitan yang kuat pada Al Qur'an dan Hadits. Pada era sekarang ini umat Islam masih banyak yang tertinggal jauh dengan non muslim, dalam hal praktik pengetahuan dan kemampuan tentang Al Qur'an dan Hadits. Dalam

²⁸ Nurul Insani, *"Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang"* (UIN Sumatera Utara Medan, 2020), hlm. 54.

pandangan Islam memerintahkan agar umat manusia melakukan sesuatu dengan ikhlas, sungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugas-tugas, dan tekun. Dan dapat memberikan suatu kebaikan dalam artian dapat memuaskan pelanggan atau customer.²⁹

Lembaga pendidikan tidak akan dapat melaksanakan proses program kegiatan yang berkualitas, jika dari sumber daya dan sumber daya manusia tidak istiqomah atau berkomitmen tinggi pada pendidikan tersebut. Mutu layanan pendidikan dalam perspektif Islam adalah sebuah realisasi pada ajaran Islam, yaitu untuk selalu berbuat baik kepada sesama manusia. Karena Allah SWT telah berbuat baik pada manusia dan melarang dalam hal sesuatu. Mutu layanan dalam pendidikan, seperti tenaga pendidik yang professional, sarana dan prasarana yang memadai, mampu menghasilkan prestasi akademik yang tinggi, dan stakeholder yang efektif dan efisien, perencanaan kurikulum, serta perhatian lebih terhadap peserta didik, jika mengalami kesulitan dalam penggunaannya.³⁰

²⁹ Ibnu Rawandhy, Mariaty Podungge, dkk., "Mutu Pendidikan Islam Dalam Perspektif Al Qur'an Dan Tafsir," *Al Muhafid: Jurnal Ilmu Al Qur'an Dan Tafsir* (Vol. 3, No. 1 tahun 2023), hlm. 25–38.

³⁰ Muhammad Fuad Zaini, Rahmat Hidayat, dkk., "Manajemen Mutu Pendidikan: Perspektif Al Qur'an Dan Tafsir," *Education Achievement*:

Mutu layanan dalam Islam juga menjelaskan bahwa serangkaian usaha atau aktivitas untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas bagi orang lain. Hal itu, dijelaskan di dalam (Q.S Al Baqoroh: 267), yakni:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya:”Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”.

Madrasah dalam memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, maka mutu atau kualitas layanan pendidikan juga perlu ditingkatkan dengan baik. Agar seorang pelanggan merasa puas dan nyaman atas layanan yang diberikan oleh madrasah. Menurut pandangan Islam dalam menciptakan harapan keinginan pelanggan.

B. Kajian Pustaka Relevan

1. Pertama, Hilda Fadhikaturrohmah pada Skripsi tentang judul Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terkait manajemen mutu layanan akademik di MAN 1 Banyuwangi dan mengetahui dalam pengelolaan mutu layanan akademik. Penelitian ini membahas tentang peningkatan prestasi akademik dengan memberikan beberapa pelayanan kepada pelanggan, seperti pelayanan di perpustakaan, pelayanan pembelajaran, pelayanan di bagian konseling, pelayanan di bidang olahraga, dan pelayanan bagian administrasi madrasah. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan sumber data yang berupa data primer dan data sekunder dalam meningkatkan prestasi akademik. Dan analisis data menggunakan tiga interaktif model, seperti penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama meneliti tentang mutu layanan akademik di madrasah. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian peneliti adalah dalam penelitian ini lebih

berfokus pada peningkatan mutu layanan akademik dan kepuasan pelanggan di madrasah. Namun penelitian peneliti membahas tentang analisis mutu layanan akademik di madrasah untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, jadinya adanya perbedaan yang signifikan antara penelitian ini dengan peneliti.³¹

2. Kedua, Nurul Prastika pada Skripsi dengan judul Manajemen Layanan Akademik dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Hifil Qur'an Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan, penempatan, dan pengawasan terhadap layanan akademik pendidikan. Dalam penelitian tersebut dilakukan untuk menganalisis dan mendiskripsikan mengenai manajemen pembiayaan pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan tersebut. Penelitian ini membahas perencanaan dan penempatan layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan di madrasah. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan pendekatan naturalistik. Dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini juga menggunakan analisis data dengan cara penyajian data,

³¹ Fadhilaturrohmah, "*Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Di MAN 1 Banyuwangi*..(2022).

reduksi data, dan pengumpulan data-data yang akan digunakan pada penelitian. Persamaan antara penelitian ini dengan peneliti adalah sama-sama mendiskripsikan dan menganalisis mutu layanan akademik pendidikan. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian peneliti adalah dalam penelitian ini lebih berfokus pada peningkatan mutu layanan akademik dan kepuasan pelanggan di madrasah. Namun penelitian peneliti membahas tentang analisis mutu layanan akademik di madrasah untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, jadinya adanya perbedaan yang signifikan antara penelitian ini dengan peneliti.³²

3. Ketiga, Fathul Jannah pada Disertasi dengan judul Manajemen Mutu Akademik Perguruan Tinggi Agama Islam (Studi Kaus STAIN dan STIS di Samarinda). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui progam-proham mengenai implementasi mutu, manajemen mutu, dan kendala dalam melakukan pengelolaan mutu akademik di perguruan tinggi. Metode yang digunakan penelitian ini adalah jenis penelitian kaulitatif, dengan menggunakan pendekatan fenomenologis. Teknik pengumpulan dataseperti observasi, wawancara, dan

³² Nurul Prastika, *“Manajemen Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MTs Hifil Qur’an Medan, (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019), hlm. 33-35.*

dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik reduksi data, verifikasi data, dan display data. Penelitian ini membahas tentang bagaimana program mutu akademik, implementasi mutu akademik, dan peningkatan mutu dosen dan proses dalam melaksanakan program-program pendidikan. Persamaan dengan peneliti adalah sama-sama membahas tentang mutu akademik di pendidikan. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian peneliti adalah dalam penelitian ini lebih berfokus pada peningkatan mutu layanan akademik dan kepuasan pelanggan di madrasah. Namun penelitian peneliti membahas tentang analisis mutu layanan akademik di madrasah untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, jadinya adanya perbedaan yang signifikan antara penelitian ini dengan peneliti.³³

4. Keempat, Nurul Insani pada Skripsi dengan judul Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis kualitatif, pendekatan deskriptif. Sedangkan teknik dalam

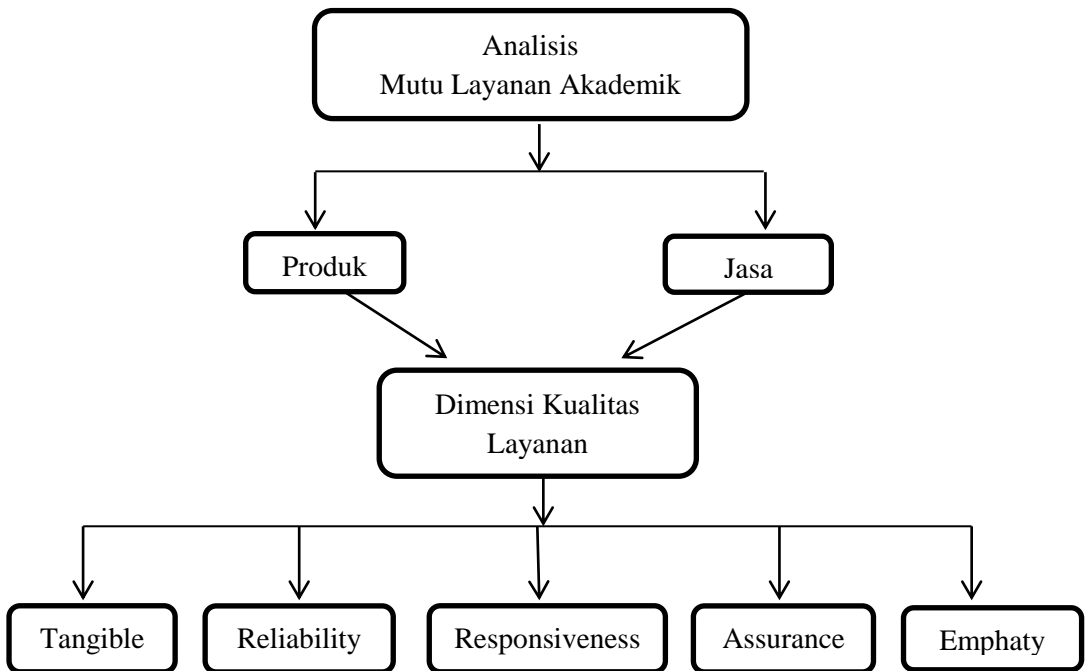
³³ Fathul Jannah, *“Manajemen Mutu Akademik Perguruan Tinggi Agama Islam (Studi Kasus STAIN Dan STIS Di Samarinda)*, (UIN Alauddin Makasar, 2014), hlm. 26-27.

pengambilan data, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan menguji keabsahan data dan kredibilitas data. Penelitian ini membahas tentang bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan proses evaluasi dalam peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang, dengan melibatkan tenaga pendidik dan tenaga administrasi. Hal itu dapat melakukan peningkatan sarana dan prasarana sesuai yang dibutuhkan oleh siswa di madrasah. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang mutu layanan pendidikan yang mana harus dilakukan dengan semaksimal mungkin, guna memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Sedangkan, perbedaannya dengan penelitian peneliti adalah dalam penelitian ini lebih berfokus pada peningkatan mutu layanan akademik dan kepuasan pelanggan di madrasah. Namun penelitian peneliti membahas tentang analisis mutu layanan akademik di madrasah untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, jadinya adanya perbedaan yang signifikan antara penelitian ini dengan peneliti.³⁴

³⁴ Nurul Insani, "Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang." (2020), hlm. 48-49.

C. Kerangka Berpikir

Suatu lembaga pendidikan tentunya akan memerlukan sistem manajemen dalam mengelolanya, sesuai dengan proses perubahan terhadap sumber daya atau sumber daya manusia di madrasah. Agar untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan. Terutama dalam peningkatan mutu layanan akademik di madrasah. Maka, perlu meningkatkan dan memperhatikan seluruh aspek-aspek dari kualitas layanan di madrasah, agar dapat mencapai tingkat kepuasan terhadap pelanggan atau peserta didik. Lembaga pendidikan perlu melakukan sebuah perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, perancangan kurikulum yang akan digunakan dalam program di madrasah, dan penyediaan fasilitas-fasilitas yang memadai, akan digunakan untuk menunjang kegiatan belajar siswa di madrasah. Berdasarkan uraian di atas dalam penelitian ini terdapat pemikiran mengenai mutu layanan akademik, seperti pemikiran di bawah ini, sebagai berikut:



Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa, mutu layanan akademik di MTs N 1 Grobogan. Gambar di atas diartikan bahwa mutu layanan akademik tentunya melibatkan produk dan jasa sebagai penunjang proses kegiatan di madrasah. Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan perusahaan atau lembaga pendidikan untuk mendapatkan perhatian lebih dan dikonsumsi atau digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan jasa adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan dari perusahaan kepada pihak lain, yang bersifat intangible atau

tidak berwujud fisik, dan tidak ada unsur kepemilikan sesuatu. Karena kebutuhan produk dan jasa dari waktu ke waktu tentunya akan mengalami perubahan, tentunya perlu adanya perencanaan dan pengelolaan yang baik agar dapat memuaskan pelanggan atau peserta didik di madrasah.

Kualitas layanan akademik juga terdapat dimensi-dimensi layanan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di madrasah, Seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* pada peningkatan kualitas layanan pendidikan di madrasah. Dengan melakukan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang baik, perhatian yang lebih, dan mampu memberikan solusi jika terjadi kesalahan dalam penggunaannya dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan pada lembaga pendidikan tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis pendekatan pada penelitian ini bersifat deskriptif, dan data berperan untuk memperdalam, memperluas, dan membuktikan kevalidan data-data yang telah diperoleh.³⁵ Penelitian ini dalam memperoleh data-data sesuai dengan fakta atau kejadian di lapangan. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (field research) kegiatan untuk memperoleh data yang digunakan sebagai penelitian, melalui studi lapangan sekolah, dengan cara mengamati, mencatat, dan mengumpulkan berbagai data-data yang diperlukan. Adapun data-data yang dikumpulkan berupa gambar, dokumen, kata-kata atau ucapan, dan angka.³⁶

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan. Madrasah ini terletak di jalan raya Jeketro, Kecamatan Gubug, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah kode pos 58164. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang mutu layanan akademik di Madrasah

³⁵ Sugiyono, 2018. *‘Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* (Bandung: Alfabeta), hlm. 151-159.

³⁶ Nurul Prastika, *Manajemen Layanan Akademik dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan,...*(2019), hlm. 50.

Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan. Madrasah ini memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan tuntutan pada masa depan peserta didik agar menjadi insan yang mempunyai kemampuan dan pengetahuan pada masa yang akan datang. Peneliti memilih lokasi penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan, karena madrasah ini salah satu sekolah berbasis agama yang terakreditasi A. Tentunya banyak peminat atau tertarik orang-orang untuk sekolah di madrasah tersebut. Peneliti berfokus pada penyediaan fasilitas-fasilitas layanan, perencanaan pembelajaran, rancangan kurikulum, dan kegiatan belajar mengajar dikelas. Nantinya akan digunakan untuk menunjang proses pembelajaran di madrasah, dan selalu memperbaiki secara terus menerus program pendidikan di madrasah tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan kurun waktu 1 bulan di madrasah, yaitu pada tanggal 09 September - 09 Oktober 2024. Dengan melakukan pengamatan, analisis, dan wawancara dengan pihak terkait penelitian tersebut. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan angket untuk mengukur sejauh mana kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh madrasah, sehingga dapat disesuaikan dengan topik penelitian ini tentang analisis mutu layanan akademik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sebuah data yang diperoleh secara langsung dari tangan pertama terkait masalah yang dikaji. Sumber data primer merujuk pada informasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian, baik dari perorangan maupun organisasi tertentu. Seperti, data dari wawancara, dan observasi di lapangan. Sedangkan yang dimaksud sumber data sekunder adalah suatu kegiatan pengumpulan data-data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada. Biasanya data sekunder berupa data dokumentasi dan laporan yang sudah ada.³⁷

1. Sumber Data Primer

Pengumpulan data dari beberapa sumber dari hasil wawancara dengan Kepala Madrasah, Waka Kurikulum, Waka Humas, Guru, Peserta Didik, dan Orang tua, serta dokumen kurikulum dan hasil data observasi pada lingkungan di MTs N 1 Grobogan

2. Sumber Data Sekunder

Pengumpulan data biasanya diperoleh dari hasil data dokumentas, Seperti dokumentasi progam unggulan

³⁷ Fathul Jannah, *Manajemen Mutu Akademik Perguruan Tinggi...* (2014), hlm. 127-134.

madrasah, fasilitas yang disediakan, struktur kurikulum pembelajaran setiap tingkatan, jenis-jenis layanan akademik, ruang kelas, dan pembelajaran siswa di kelas.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui suatu pembahasan terkait hal yang akan diteliti, agar tidak terjadi kesalahan maupun keluasan pembahasan, dengan kata lain lebih spesifik. Penelitian ini lebih berfokus pada menganalisis mutu layanan akademik dan mendiskripsikan hambatan maupun dukungan pada kualitas layanan akademik di MTs N 1 Grobogan. Dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan yang disediakan di madrasah.

Dalam menganalisis dan mengukur tingkat kualitas layanan akademik menggunakan 5 dimensi atau indikator mutu layanan, yaitu, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selanjutnya data-data mengenai penelitian ini dikumpulkan dengan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan menyebar angket-angket kepada peserta didik di madrasah. Nantinya peserta didik akan memberikan suatu penilaian terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh madrasah tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian lapangan (Field research), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara langsung atau dengan responden, dengan tujuan untuk mengumpulkan dan memperoleh data-data sebanyak mungkin pada penelitian ini, sesuai dengan yang dikaji.³⁸ Peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data dalam melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara langsung di lapangan mengenai objek penelitian, dengan cara melihat, mengamati, dan mencatat data-data yang dibutuhkan. Observasi ini dilakukan untuk melihat dan mengetahui mutu layanan akademik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan. Dengan mendiskripsikan dan menganalisis data-data yang telah dikumpulkan dari sumber-sumber data di madrasah tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode observasi partisipan (secara langsung). Metode partisipan adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat, mengamati, dan mencatat secara langsung di lapangan. Sehingga dapat memahami tentang kegiatan,

³⁸ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 138.

perilaku, sikap, dan kebiasaan di madrasah. Seperti, Gedung madrasah, ruang kelas, lapangan, kondisi kelas, perpustakaan, ruang BK, ruang Administrasi, papan tulis, LCD, TV, dan fasilitas lainnya yang digunakan sebagai penunjang kegiatan pembelajaran di MTs N 1 Grobogan.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu aktivitas atau kegiatan tanya jawab secara langsung atau tidak langsung dengan sumber data tersebut. Hal itu, wawancara ini dilakukan dengan melibatkan dua belah pihak, yaitu interviewer dan narasumber. Dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kemudian narasumber memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.³⁹

Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dari sumber data atau narasumber yang berkaitan dengan lapangan tentang mutu layanan akademik di MTs N 1 grobogan. Adapun wawancara tersebut dilakukan kepada:

- a. Kepala Madrasah tentang bagaimana kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan akademik di madrasah, apa saja jenis-jenis layanan akademik di madrasah, dan bagaimana strategi kepala sekolah

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2018).

dalam memfasilitasi sumber daya manusia di madrasah.

- b. Waka Kurikulum tentang bagaimana perencanaan dan pelaksanaan kualitas layanan akademik, apa saja jenis-jenis produk dan jasa layanan, dan hambatan serta dukungan layanan akademik di madrasah.
- c. Waka Humas tentang bagaimana respon masyarakat dan orang tua mengenai pelayanan akademik, bagaimana cara menarik perhatian orang tua atau masyarakat pada madrasah, dan bagaimana cara mempertahankan produk atau kualitas pada layanan akademik tersebut.
- d. Guru atau Pendidik tentang bagaimana perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar, bagaimana guru memberikan pemahaman kepada peserta didik, dan bagaimana guru memberikan solusi jika peserta didik mengalami kesulitan.
- e. Peserta Didik tentang pelayanan yang diberikan madrasah kepada anda sudah terpenuhi, apakah siswa merasa puas dan senang terhadap layanan yang diberikan, dan hambatan atau kendala layanan yang diberikan.

f. Orang Tua tentang fasilitas-fasilitas layanan yang diberikan oleh madrasah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan, pengolahan, dan pemilihan data yang diperoleh melalui dokumendokumen di sekolah yang sudah ada. Pada penelitian ini, menggunakan teknik dokumentasi guna untuk mencari dokumen, catatan, dan sumber data-data sebagai pelengkap terkait dengan mutu layanan akademik di madrasah. Seperti, data guru dan peserta didik, jumlah ruang kelas, jenis layanan akademik, kurikulum di madrasah, perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, dan prestasi akademik peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan.

4. Angket

Penelitian ini dalam pengumpulan data-data menggunakan teknik angket atau kuisisioner. Angket atau kuisisioner adalah sebuah teknik atau metode pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan tertulis, dengan tujuan untuk memperoleh data-data atau informasi dari beberapa responden terkait apa yang dialami dan diketahui pada lembaga pendidikan tersebut.⁴⁰

⁴⁰ Siska Afiana, "*Strategi Diferensiasi Produk Pendidikan Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Mts Negeri 1 Grobogan*" (UIN Walisongo Semarang, tahun 2023), hlm. 51-52.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik angket tertutup, sehingga responden dapat memilih atau menjawab berbagai macam pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan oleh penulis. Pengumpulan data pada angket ini, sasaran yang diberikan angket atau kuisioner ini adalah peserta didik. Karena, peserta didik yang merasakan langsung terhadap pemberian layanan pendidikan di MTs N 1 Grobogan.

F. Uji Keabsahan Data

Teknik pengumpulan data pada uji keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi data adalah suatu teknik dengan cara menggabungkan data antara sumber data dan teknik pengumpulan data yang sudah ada. Maka peneliti, menggunakan teknik tersebut untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dari madrasah.

Adapun triangulasi data pada uji keabsahan data terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

a. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah digunakan untuk menguji kredibilitas data, dari pengumpulan data yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama. Triangulasi ini dilakukan dengan cara pengecekan data tentang mutu atau kualitas layanan akademik, lalu observasi, wawancara, dan

dokumentasi, serta angket untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan kualitas layanan-layanan yang disediakan madrasah.

b. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data, untuk menguji kredibilitas data-data yang diperoleh. Sumber data primer disini didapatkan dari kepala madrasah, waka kurikulum, waka humas, guru, peserta didik, dan orang tua.⁴¹ Maka peneliti melakukan perbandingan dan pengecekan antara data hasil wawancara dari berbagai narasumber, dan data hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian di madrasah. selanjutnya data-data yang diperoleh lalu dianalisis dan dideskripsikan, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang relevan sesuai dengan topik penelitian ini tentang analisis mutu layanan akademik di MTs Negeri 1 Grobogan.

G. Teknik Analisis Data

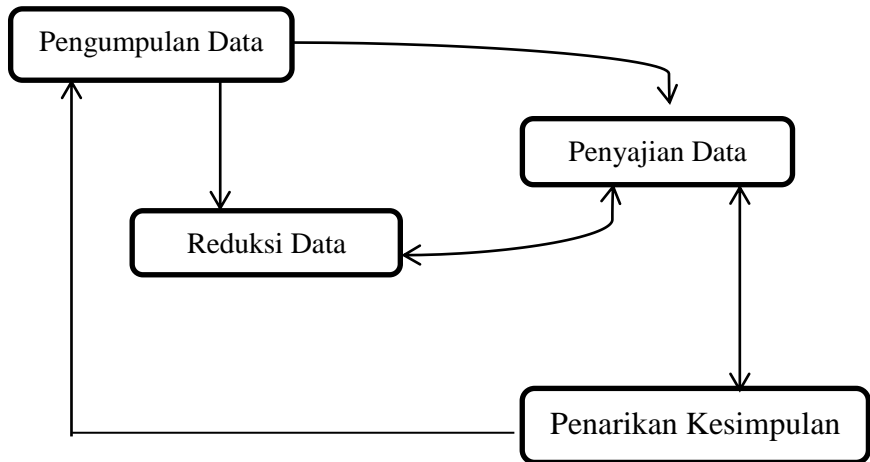
Langkah selanjutnya, setelah data-data observasi, wawancara, dan dokumentasi telah terkumpul. Analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yang artinya peneliti berupaya untuk

⁴¹ Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Rosda Karya, 2017), hlm. 4.

menggambarkan dan mendiskripsikan kembali data-data yang telah terkumpul terkait analisis mutu layanan akademik di MTs Negeri 1 Grobogan. Teknik analisis data yang dimaksud adalah suatu proses mempelajari, mengolah, dan menganalisis data-data yang telah terkumpul didalamnya. Dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mengenai data yang akan diolah dan dianalisis, kemudian mengambil keputusan dengan berdasarkan informasi yang didapatkan, sehingga, dapat tersusun secara teratur, terstruktur, dan sistematis.

Dalam melakukan teknik analisis data agar mudah dipahami, maka peneliti menggunakan model Miles dan Hubberman untuk menghasilkan data yang berkualitas.⁴² Hal itu diperlukan berbagai tahapan-tahapan analisis data, yakni reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan, sebagai berikut:

⁴² Nurul Insani, *Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa,...*(2020), hlm. 58-59.



1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses penggolongan, penggabungan, penyederhanaan data, dan membuang data yang tidak diperlukan, sehingga dapat tersusun secara sistematis dan menghasilkan informasi yang lebih bermakna, pada pengumpulan data dapat memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Tahap ini data hasil yang direduksi, yaitu: data-data wawancara dengan Kepala Madrasah, Waka Kurikulum Waka Humas, Guru, Peserta didik, dan Orang tua. Kemudian ditambah dengan hasil data observasi di lapangan, hal itu agar dapat memberikan gambaran-gambaran yang lebih jelas. Reduksi data disini tentang analisis mutu layanan akademik madrasah,

sehingga data yang dikumpulkan untuk mempermudah peneliti dalam pengumpulan data-data tersebut.

2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya, penyajian data merupakan suatu kegiatan pembuatan, pengelompokkan data-data pada hasil penelitian yang dilakukan, sehingga dapat dianalisis dan dipahami dengan mudah. Hal itu, data-data yang disajikan dalam penelitian ini tentang perencanaan dan pelaksanaan mutu layanan akademik, jenis-jenis produk dan jasa layanan akademik, pemberian layanan pendidikan, kepuasan pelanggan dan hambatan maupun dukungan mutu layanan akademik di MTs Negeri 1 Grobogan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan suatu usaha memahami dan menganalisis data-data yang telah diperoleh, agar tersusun secara padat, singkat, dan jelas. Pada penelitian ini peneliti menganalisis dan mendiskripsikan data dan informasi tentang kualitas layanan akademik, hambatan dan dukungan kualitas layanan akademik di MTs N 1 Grobogan.⁴³

⁴³ Rita Prima Bendriyanti, 'Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Kompetensi Lulusan Di Perguruan Tinggi Swasta Di Provinsi Bengkulu, *Jurnal Manajemen Mutu Layanan*. (Vol 1.No. 1 , tahun 2015), hlm. 1–22.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait analisis mutu layanan akademik di MTs Negeri 1 Grobogan, dapat digambarkan dan dideskripsikan dengan sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Mts N 1 Grobogan

a. Sejarah MTs N 1 Grobogan

MTs N 1 Grobogan berdiri sejak tahun 1970 M yang bernama Madrasah Tsanawiyah Futuhiyah Jeketro. Waktu itu statusnya masih swasta, gedung yang dimiliki juga masih bersamaan dengan Madrasah Diniyah Futuhiyah dan Madrasah Aliyah Futuhiyah yang sama-sama berada dalam satu yayasan. Dengan jumlah murid atau siswa masih belum terlalu banyak. Letak gedung madrasah ini dulunya di sekitar kompleks Masjid Annur Desa Jeketro. Madrasah ini merupakan salah satu madrasah pada tingkat Tsanawiyah di wilayah Kabupaten Grobogan. Pada awalnya bermula dari MTs swasta dibawah naungan yayasan Futuhiyah.

Madrasah Tsanawiyah Futuhiyah didirikan atas dasar dan perkembangan yang cukup baik dari Madrasah Ibtidaiyah (MI) Futuhiyah Jeketro, yang telah

didirikan sebelumnya sejak 1 Januari 1936. Madrasah ini didirikan dengan rasa tanggungjawab dan didorong guna menciptakan generasi muda yang beriman, berakhlakul karimah, bertaqwa kepada Allah SWT, dan cerdas serta terampil dari tokoh pemuka agama di Desa Jeketro. Maka atas restu dari Bapak K. Mudrik Rahmatullah Alaihi akhirnya telah berdiri MTs Futuhiyah Jeketro yang digunakan sebagai kelanjutan pendidikan dari MI Futuhiyah Jeketro tersebut.

Perkembangan selanjutnya, kemudian pada tahun 1983 MTs Futuhiyah Jeketro berubah status yang awalnya masih swasta menjadi MTs Negeri Filial Mranggen. Dengan berdasarkan SK Kanwil Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah, yang diresmikan pada tanggal 12 April 1984. Seiring dengan berjalannya waktu madrasah ini mengalami perkembangan, berdasarkan SK Menteri Agama RI No. 244 Tahun 1993 MTs Negeri Filial Mranggen kemudian ditetapkan menjadi MTs Negeri Jeketro di Kabupaten Grobogan.

MTs Negeri Jeketro akhirnya resmi menjadi madrasah yang mandiri dan satu-satunya MTs Negeri yang berada di Kabupaten Grobogan. Sehingga seluruh MTs Swasta yang berada di wilayah Kabupaten

Grobogan mengindik kepada MTs N Jeketro tersebut. Namun pada tahun 1995, juga terdapat MTs berada di wilayah Timur, yaitu Wirosari. Pada akhirnya MTs-MTs Swasta di wilayah Timur menjadi mengindik kepada MTs N Wirosari. Dengan berjalannya waktu, pada tahun 2018 Madrasah Tsanawiyah Negeri Jeketro mengalami perubahan nama satkern secara Nasional, yang awalnya MTs N Jeketro menjadi MTs N 1 Grobogan sampai sekarang ini.

MTs N 1 Grobogan telah memiliki gedung sendiri dengan jumlah yang sudah sangat memadai, dan fasilitas sarana dan prasarana juga terpenuhi dengan baik. Pada kondisi saat ini madrasah ini terletak terpisah dengan yayasan Futuhiyah Jeketro. Dari perkembangan tahun ke tahun madrasah ini juga mengalami kemajuan dan perkembangan yang sangat pesat. Seperti dari jumlah guru, tenaga kependidikan, siswa-siswa, dan fasilitas sarana dan prasarana, serta mutu pendidikan baik dari pembelajaran dan pengajarannya mengalami peningkatan dari setiap tahunnya. Sehingga dapat dilihat dari kompetensi lulusannya yang berkualitas.

Madrasah ini perkembangannya mengalami kemajuan yang pesat, dari jumlah peserta didik semakin bertambah, kelas yang awalnya cuma kelas yang

dimiliki, sekarang bisa mencapai 30 kelas rombel. Hal itu, dalam berbagai kompetisi lomba dan pertandingan MTs N 1 Grobogan juga selalu meraih kejuaraan dan prestasi, bahkan dalam keikutsertaan madrasah ini selalu mendominasi dan meraih juara dari berbagai kompetisi yang diikuti. Namun MTs N 1 Grobogan pada perkembangannya, dalam kuantitas masih tetap eksis, pada animo siswa yang ingin belajar di madrasah ini setiap PPDB terdapat proses seleksi peserta didik. Karena dari banyaknya pendaftar yang melebihi kapasitas telah ditentukan.

Dalam hal prestasi akademik maupun non akademik madrasah ini tampak mengalami penurunan, sehingga dapat dilihat dari perkembangan kejuaraan dan kompetisi lomba-lomba dalam berbagai pertandingan. Maka melihat perkembangan seperti ini, MTs N 1 Grobogan melakukan perencanaan atau terobosan baru guna untuk meningkatkan kembali prestasi akademik di madrasah pada masa yang akan datang. Madrasah juga membuat program kelas unggulan baru, seperti Bahasa, Sains, Tahfidz, Olahraga, Keagamaan, Riset, dan Informatika. Sebagai kegiatan yang digunakan untuk meningkatkan dan mengasah kemampuan atau keterampilan peserta didik.

b. Visi dan Misi MTs N 1 Grobogan

1. Visi MTs N 1 Grobogan

Unggul, Literasi, Takwa, Islami, Mandiri, Aktif, Terampil, dan Empati, serta Berwawasan Lingkungan (ULTIMATE WALI).

2. Misi MTs N 1 Grobogan

- a) Melaksanakan kegiatan pembelajaran yang unggul, aman, aktif, kreatif, inovatif, dan menyenangkan, serta ramah anak yang mencerminkan perilaku berakhlakul karimah.
- b) Mengembangkan literasi dan keterampilan hidup (life skil) secara terintegasi dalam pembelajaran.
- c) Mengembangkan pola pikir, pola tindak yang mencerminkan perilaku takwa, santun, dan Islami.
- d) Memfasilitasi peserta didik agar aktif mengembangkan potensi, bakat, dan minat akademik maupun non akademik untuk meraih prestasi di tingkatan local maupun nasional.
- e) Meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan serata sarana sehingga dapat memberikan layanan optimal sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

- f) Mengembangkan sikap empati kepada sesama melalui aktivitas sosial kemasyarakatan.
 - g) Membiasakan perilaku cinta dan peduli lingkungan.
3. Tujuan MTs N 1 Grobogan
- a) Terbentuknya peserta didik yang mampu membaca Al Qur'an, berakhlakul karimah dalam suasana madrasah yang religious, toleran, serta mampu mengimplementasikan profil pancasila.
 - b) Terwujudnya peserta didik yang memiliki kecakapan dalam berkomunikasi sosial, berjiwa kompetitif, kreatif, dan mandiri serta meningkatnya prestasi akademik atau non akademik, baik di tingkat kabupaten maupun nasional.
 - c) Meningkatnya kinerja dan perilaku kerja pendidik dan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan fungsi di madrasah sesuai tuntutan kompetensi dan kebutuhan zaman.
 - d) Meningkatnya kemampuan literasi warga madrasah melalui gerakan membaca dan menulis.

- e) Membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat serta peduli lingkungan kepada segenap warga madrasah.
- f) Tumbuh dan berkembangnya solidaritas dan empati melalui gerakan zakat, infak, dan sedekah.

c. Profil MTs N 1 Grobogan

Nama Sekolah	: MTs N 1 Grobogan
Nomor Statistik	: 121133150062
NPSN	: 20363885
Alamat	: Jl.Jektro-Gubug, KM.07, Jeketro, Gubug, Grobogan.
Status	: Negeri
Tahun Berdiri	: 25 Oktober 1993
No. SK Izin	: 224 Tahun 1993
Akreditasi	: A
Nama Kepala Sekolah	: H. Suyitno, M.Pd.
Situs Web	: www.mtsn1grobogan.sch.id
Email	: mtsn1grobogan@gmail.com

d. Keadaan Pendidik, Karyawan, dan Peserta Didik di MTs N 1 Grobogan

- 1) Keadaan Pendidik dan Karyawan di MTs N 1 Grobogan

Keadaan guru-guru dan karyawan di madrasah dengan jumlah 67 pendidik, terbagi dari laki-laki 38 guru dan perempuan 29 guru. Dan untuk yang PNS 35 pendidik dan non PNS 32 pendidik yang ada di madrasah.

2) Keadaan Peserta Didik di MTs N 1 Grobogan

Pada data daftar peserta didik di MTs N 1 Grobogan terdapat 987 siswa dengan jumlah kelas rombel (rombongan kelas) 32 kelas. Kelas 7 jumlah siswanya 319 orang, kelas 8 jumlah siswanya 333 orang, dan kelas 9 jumlah siswanya 335 orang. Dan dibagi menjadi 3 kelas unggulan dan regular, untuk kelas unggulan kelas 7 dan 8, dan kelas 9 kelas A, B, C, D, E kelas regular. Adapun ada beberapa program-program yang ada di madrasah, yaitu program Tahfidz, Sains, Riset, Keagamaan, Bahasa, Informatika, dan Olahraga. Program tersebut digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan madrasah yang berkualitas. Sehingga dapat mewujudkan lulusan yang berkompeten dan berkualitas sesuai dengan yang diharapkan.

e. Kemitraan MTs N 1 Grobogan

MTs N 1 Grobogan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan kepada peserta didik, dengan melakukan kegiatan perencanaan, pengelolaan dan sarana dan pemenuhan fasilitas sarana dan prasarana di madrasah. Madrasah juga sering melakukan pembinaan dan kerja sama dengan berbagai pihak-pihak instansi luar madrasah. Seperti dinas kesehatan, menyangkut hak dan kewajiban siswa masuknya di kantor pelayanan anak, kenakalan anak atau hukum masuknya ke polsek, dan sebagainya.⁴⁴ Adapun macam-macam instansi yang dilakukan kerja sama oleh madrasah, yaitu:

⁴⁴ Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

Tabel 1.1 Kemitraan MTs N 1 Grobogan⁴⁵

NO	Lembaga	Tujuan
1.	Dinas lingkungan Hidup	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menumbuhkan dan mengembangkan madrasah berwawasan lingkungan (adiwiyata) dalam upaya menanamkan karakter kepedulian terhadap lingkungan kepada peserta didik. 2. Melaksanakan kegiatan penyuluhan dan pelatihan tentang pengelolaan sampah menjadi kompos, manfaat biopori dan pembuatan biogas, penghijauan, serta kegiatan lain yang terkait dengan lingkungan hidup.
2.	Dinas Kesehatan (Puskesmas)	<p>Menerima pelayanan kesehatan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyuluhan kesehatan kepada siswa setiap 1 (satu) tahun sekali. 2. Pemberian imunisasi kepada siswa yang termasuk sasaran program. 3. Pemeriksaan kesehatan setiap 1 (satu) tahun sekali. 4. Pemberian alat kesehatan, obat-obatan, buku kesehatan, poster dll. 5. Tindakan baik untuk pelayanan umum atau pelayanan gigi apabila diperlukan. 6. Rujukan apabila diperlukan
3.	Koramil dan Polsek	Memberikan pengetahuan tentang kedisiplinan, ketertiban, narkoba, kenakalan remaja, radikalisme serta hal-hal lain yang berkaitan dengan masalah kriminalitas.
4.	Bank BKK	<p>Sosialisasi gerakan mencintai rupiah. Sosialisasi gerakan gemar menabung. Menerima tabungan siswa.</p>

⁴⁵ *Dokumen Kurikulum* Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan, Tahun Pelajaran 2024/2025.

5.	Palang Merah Indonesia	Pembinaan ekstrakurikuler PMR Bulan Dana PMI
6.	Baznas	Kerjasama pengelolaan zakat pegawai.
7.	Pemerintah Desa Jeketro	Pembinaan teritorial. Pembinaan lingkungan belajar.
8.	Pondok Pesantren	Pembinaan dan pembimbingan keagamaan serta hapalan Al-Qur'an peserta didik yang tinggal di pesantren.
9.	Kwartir Cabang Gerakan Pramuka	Pembinaan Gugus Depan dan anggota Pramuka Penggalang

2. Deskripsi Data Khusus

a. Kurikulum Akademik di MTs N 1 Grobogan

1. Rancangan Kurikulum

Kurikulum di MTs N 1 Grobogan menggunakan kurikulum merdeka belajar sebagai acuan proses kegiatan pembelajaran di lembaga pendidikan. Kurikulum Merdeka Belajar dirancang untuk memberikan otonomi yang lebih besar kepada satuan pendidikan dalam mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan peserta didiknya. Kurikulum di MTs Negeri 1 Grobogan dikembangkan dengan tujuan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki karakter Profil Pelajar Pancasila (P5), kompetensi abad 21, dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Kurikulum merdeka belajar dirancang dengan mempertimbangkan berbagai hal, seperti pada kondisi lokal, kebutuhan peserta didik yang beragam, dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan memberikan fleksibilitas guru, agar pembelajaran dapat berjalan secara efektif, menarik, bermakna, dan dapat meningkatkan kualitas atau mutu lulusan madrasah.

Kurikulum MTs Negeri 1 Grobogan disusun dengan mengakomodasi kebutuhan peserta didik, yang dapat dijadikan dokumen rujukan untuk mengembangkan kemampuan keterampilan abad 21 yang meliputi integrasi PPK (Penguatan Pendidikan Karakter), literasi, 4C (Creative, Critical thinking, Communicative, dan Collaborative), dan HOTS (Higher Order Thinking Skill).⁴⁶

Pak Edi Sutopo selaku Wakabid Kurikulum di MTs N 1 Grobogan dalam mengembangkan kurikulum di madrasah ini, beliau menjelaskan bahwa kurikulum yang digunakan di madrasah ini adalah kurikulum merdeka belajar.

⁴⁶ *Dokumen Kurikulum* Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan, Tahun Pelajaran 2024/2025.

Penerapan kurikulum merdeka belajar dirancang mulai sejak 3 tahun yang lalu. Setelah pemerintah menetapkan capaian pembelajaran (CP) pada lembaga pendidikan di Indonesia. Guru secara mandiri maupun dalam berbagai forum diskusi atau Musyawarah Guru Mata pelajaran (MGMP) untuk menindaklanjuti mengenai penurunan kebijakan terbaru terkait Tujuan Pembelajaran (TP) sejak tiga tahun yang lalu. Setelah pemerintah menetapkan Capaian Pembelajaran (CP), Alur Tujuan Pembelajaran (ATP) dan Modul Belajar peserta didik di madrasah tertentu.⁴⁷

2. Struktur Kurikulum Mata Pelajaran Kelas 7, 8, dan Kelas 9

⁴⁷ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

Tabel 1.2 Struktur Kurikulum Pelajaran Kelas VII ⁴⁸

No	Mata Pelajaran	Alokasi Intra kurikuler Per Tahun	Alokasi Waktu Mapel										Alokasi P5RA Per Tahun	Total JP Per tahun		
			7 A	7 B	7 C	7 D	7 E	7 F	7 G	7 H	7 I	7 J				
			Tahfiz 1	Tahfiz 2	Keagamaan	Sains 1	Sains 2	Riset	Informatika 1	Informatika 2	Bahasa 1	Bahasa 2				
1.	Al-Quran Hadis	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
2.	Akidah Akhlak	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
3.	Fikih	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
4.	Sejarah Kebudayaan Islam	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
5.	Bahasa Arab	108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-	108
6.	Pendidikan Pancasila	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	108
7.	Bahasa Indonesia	180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	36	216
8.	Matematika	144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	144
9.	IPA	144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	144
10.	IPS	108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	144
11.	Bahasa Inggris	108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-	108

⁴⁸ *Dokumen Kurikulum* Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan, Tahun Pelajaran 2024/2025.

12.	Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	108
13.	Informatika	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	108
14.	Seni Budaya dan Prakarya	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	108
	Total JP Mata Pelajaran Wajib	1.368	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	216	1.584
15.	Muatan Lokal														
	a. Bahasa Jawa	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
	b. Pertanian	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
16.	Muatan Lokal Keunggulan Madrasah		Tahfiz 1	Tahfiz 2	Keagamaan	Sains 1	Sains 2	Riset	Informatika 1	Informatika 2	Bahasa 1	Bahasa 2			
	a. Tahfiz	144 (4)	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	144
	b. Kitab Kuning	144 (4)	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	144
	c. Olimpiade	144 (4)	-	-	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	144
	d. Riset	144 (4)	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	144
	e. Conversation	72 (2)	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	72

f. Muhadatsah	72 (2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	72
g. Keterampilan Informatika	144 (4)	-	-	-	-	-	-	-	4	4	-	-	-	144
Total Mapel Wajib dan muatan lokal	1.440-1.584	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	216	1.656 - 1.800

Tabel 1.3 Struktur Kurikulum Pelajaran Kelas VIII⁴⁹

No	Mata Pelajaran	Alokasi Intra kurikuler Per Tahun	Alokasi Waktu Mapel											Alokasi P5R A Per Tahun	Total JP Per tahun		
			8 A	8 B	7 C	7 D	7 E	7 F	7 G	7 H	7 I	7 J	7 K				
			Tahfiz 1	Tahfiz 2	Tahfiz 3	Keagamaan	Sains 1	Sains 2	Riset 1	Informatika 1	Informatika 2	Bahasa	Olahraga				
1.	Al-Quran Hadis	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
2.	Akidah Akhlak	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
3.	Fikih	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
4.	Sejarah Kebudayaan Islam	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72

⁴⁹ *Dokumen Kurikulum* Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan, Tahun Pelajaran 2024/2025.

5.	Bahasa Arab	108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-	108
6.	Pendidikan Pancasila	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
7.	Bahasa Indonesia	180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	36	216
8.	Matematika	144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	180
9.	IPA	144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	180
10.	IPS	108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-	108
11.	Bahasa Inggris	108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	144
12.	Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	108
13.	Informatika	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
14.	Seni Budaya	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	108
	Total JP Mata Pelajaran Wajib	1.368	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	216	1.584

15.	Muatan Lokal														
	a. Bahasa Jawa	72 (2)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
	b. Pertanian	72 (2)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
16.	Muatan Lokal Keunggulan Madrasah		Tahfiz 1	Tahfiz 2	Tahfiz 3	Keagamaan	Sains 1	Sains 2	Riset 1	Informatika 1	Informatika 2	Bahasa	Olahraga		
	a. Tahfiz	144 (4)	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	144
	b. Kitab Kuning	144 (4)	-	4 6	4 6	4	-	-	-	-	-	-	-	-	144
	c. Olimpiade	144 (4)	-	-	-	-	4	4	-	-	-	-	-	-	144
	d. Riset	144 (4)	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	144
	e. Conversation	72 (2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	72
	f. Muhadatsah	72 (2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	72
	f. Informatika	144 (4)	-	-	-	-	-	-	-	4	4	-	-	-	72

	g. Olahraga	144 (4)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	144	
	Total Mapel Wajib dan muatan lokal	1.440-1.584	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	216	1.656 – 1.800

Tabel 1.4 Struktur Kurikulum Pelajaran Kelas IX⁵⁰

No	Mata Pelajaran	Alokasi Intrakurikuler Per Tahun	Alokasi Waktu Mapel											Alokasi P5RA Per Tahun	Total JP Per tahun		
			9 A	9 B	9 C	9 D	9 E	9 F	9 G	9 H	9 I	9 J	9 K				
			Tahfiz	Sains	Riset	Bahasa	Olahraga	Reguler	Reguler	Reguler	Reguler	Reguler	Reguler				
1.	Al-Quran Hadis	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	64
2.	Akidah Akhlak	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	64
3.	Fikih	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	64
4.	Sejarah Kebudayaan Islam	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	64
5.	Bahasa Arab	96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-	96
6.	Pendidikan Pancasila	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	96
7.	Bahasa Indonesia	160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	160
8.	Matematika	128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	160
9.	IPA	128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	160

⁵⁰ *Dokumen Kurikulum Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan, Tahun Pelajaran 2024/2025.*

10.	IPS	96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	128
11.	Bahasa Inggris	96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	128
12.	Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	64
13.	Informatika	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	96
14.	Seni Budaya	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	64
	Total JP Mata Pelajaran Wajib	1.368	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	216	1.584
15.	Muatan Lokal															
	a. Bahasa Jawa	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
	b. Pertanian	72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	72
16.	Muatan Lokal Keunggulan Madrasah		Tahfiz	Sains	Riset	Bahasa	Olahraga	Reguler	Reguler	Reguler	Reguler	Reguler	Reguler	Reguler		
	a. Tahfiz	128 (4)	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	128
	b. Olimpiade	128 (4)	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	128
	c. Riset	128 (4)	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	128
	d. Conversation	64 (2)	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	64
	e. Muhadatsah	64 (2)	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	64
	f. Olahraga	128 (4)	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	128

	g. BTA	64 (2)	-	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2		64
	Total Mapel Wajib dan muatan lokal	1.440-1.584	46	46	46	46	46	44	44	44	44	44	44	44	216	1.656 – 1.800

b. Program Unggulan akademik di MTs N 1 Grobogan

1. Jenis Program Unggulan

MTs N 1 Grobogan telah membuka program kelas unggulan dengan tujuan untuk menyesuaikan minat atau bakat dari peserta didik. Program unggulan merupakan salah satu program yang digunakan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas belajar siswa sesuai dengan minat atau bakatnya. Bapak Karsono selaku Guru kelas di MTs N 1 Grobogan, menjelaskan bahwa pada program kelas unggulan ini biasanya disesuaikan dengan visi dan misi madrasah. Program kelas unggulan ini ditujukan kepada peserta didik di madrasah, yang mempunyai bakat atau minat, dan kemauan belajar siswa yang tinggi. Madrasah ini memiliki dua macam kelas, yang pertama program kelas unggulan dan regular, kelas unggulan ini dibuat memiliki beberapa keunggulan dibandingkan

dengan kelas regular. Seperti pada waktu belajar siswa, materi pembelajaran, waktu belajar, dan fasilitas belajar yang disediakan oleh madrasah.⁵¹ Sehingga peserta didik diharapkan dapat merasa nyaman dan senang dalam melakukan kegiatan belajar dikelas.

Sebelumnya madrasah mendesain dua program kelas saja, kelas unggulan dan kelas bilingual. Seiring dengan perkembangannya akhirnya madrasah membuat program-program baru sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat madrasah. mengingat lokasi madrasah yang strategis terletak di desa jeketro, dengan masyarakatnya sangat kental agamanya atau Islami. Tentunya madrasah menyesuaikan dengan membuat program baru yang nantinya digunakan madrasah untuk meningkatkan mutu pendidikan yang berkualitas.

Program ini disesuaikan dengan minat masyarakat sekitar madrasah. Hal itu, program kelas unggulan juga digunakan untuk mengasah kemampuan siswa, agar menjadi lulusan yang

⁵¹ Wawancara dengan Guru kelas MTs N Negeri 1 Grobogan, Bapak Karsono, S.Pd.,M.M. Pada hari selasa, 24 September 2024, Pukul 11.00 WIB.

berkualitas, dan dapat melanjutkan ke jenjang selanjutnya. Program kelas unggulan yang diterapkan madrasah kepada peserta didik, adalah kelas 7 dan 8 program unggulan, dan kelas 9 (A,B,C,D,E) kelas unggulan, dan untuk kelas 9 F sampai selanjutnya kelas regular. Dan untuk setiap kelas unggulan ada penambahan 2 jam pelajaran.

Pak Suyitno selaku Kepala MTs N 1 Grobogan, beliau menjelaskan bahwa adanya program-program pada pembelajaran yang berorientasi terhadap peningkatan kualitas keilmuan, misalnya: madrasah membuka program-program akademik, seperti program riset, tahfidz, sains, keagamaan, informatika, bahasa, dan olahraga. Hal itu dalam rangka untuk mengalokasikan anak-anak sesuai dengan bakat atau minat yang dimilikinya.⁵²

Pak Edi Sutopo selaku Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan. Beliau menjelaskan bahwa program kelas unggulan di MTs N 1 Grobogan terdapat 7 jenis program, yaitu Program Tahfidz,

⁵² Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

Progam Sains, Progam Riset, Progam Keagamaan, Progam Bahasa, Progam Informatika, dan Progam Olahraga.⁵³

Pak Ahmad Ali Munthohar selaku Waka Humas di MTs N 1 Grobogan, beliau menjelaskan bahwa di madrasah ini mempunyai 7 jenis program kelas unggulan yang digunakan belajar peserta didik dan untuk meningkatkan kualitas belajar siswa di madrasah, seperti program Tahfidz, Progam Bahasa, Progam Keagamaan, Progam Sains, Progam Olahraga, Progam Informatika.⁵⁴

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti di MTs N 1 Grobogan, untuk program kelas unggulan di madrasah ini disesuaikan dengan jenis program sekolah. pada kelas unggulan di kelas 7 dan 8. Dan kelas 9 (A,B,C,D,E) untuk kelas selanjutnya kelas regular. Seperti kelas F-I itu kelas regular. Adanya pengelompokkan dari berbagai program, supaya lebih mudah dalam pengelolaannya pada

⁵³ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

⁵⁴ Wawancara dengan Waka Humas MTs N 1 Grobogan, Bapak Ahmad Ali Munthohar, S.Pd. Pada hari Selasa 24 September 2024, pukul 12.30 WIB.

kegiatan belajar siswa. Adapun jenis-jenis program akademik di MTs N 1 Grobogan adalah sebagai berikut, yaitu:

a) Program Tahfidz

MTs N 1 Grobogan dalam mendesain program kelas tahfidz ini dimulai sejak tahun 2019/2020. Madrasah ini menjadikan program kelas tahfidz sebagai program unggulannya. Dengan melakukan kerja sama dengan Pondok Pesantren Assalaf desa Jeketro yang diasuh oleh menantunya KH. Masrukhin. Adanya program tahfidz di madrasah disesuaikan dengan minat atau bakat dan kemauan dari peserta didik yang tinggi, sehingga tidak unsur pemaksaan dari pihak madrasah terkait program yang dipilih oleh siswa sebelum masuk ke MTs N 1 Grobogan.

Madrasah ini mewajibkan peserta didik untuk kelas tahfidz tinggal di Pondok Pesantren.⁵⁵ Hal ini, dilakukan untuk memudahkan dalam pembinaan, pemantauan hafalan Al Qur'an siswa, pendampingan

⁵⁵ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB

secara intensif, baik pada waktu siang atau malam. Pada program tahfidz ini madrasah menetapkan aturan untuk target hafalan siswa 10 Juz dari kelas 7 sampai kelas 9 atau selama di madrasah. Akan tetapi selama kegiatan program tahfidz banyak dari peserta didik telah melampaui target yang ditentukan, ada beberapa siswa yang hafalannya sudah mencapai 30 Juz Al Qur'an. Tentunya madrasah menjadi bangga dan senang, tentang hafalan siswa melebihi ekspektasi atau harapan madrasah.⁵⁶

Adapun metode pembelajaran yang digunakan dalam program unggulan kelas tahfidz ini, yaitu:

1. Pemantauan hafalan (Makhoriul huruf, hukum bacaan, kelancaran bacaan, kualitas hafalan, dan jumlah hafalannya).
2. Pembuatan kelompok belajar dengan melakukan kegiatan membaca do'a pembuka, tausiyah, pembelajaran, setoran

⁵⁶ Observasi Lingkungan MTs N 1 Grobogan pada tanggal 13 September 2024.

- (muroja'ah), dan diakhiri dengan membaca do'a khotmil Al Qur'an.
3. Peer teaching tahsin dilakukan ba'da subuh dan ba'da magrib.
 4. Pengayaan (progam variatif tahsin)
 5. Pemberian nasehat atau adab-adab tentang membaca Al Qur'an, dan cara menghafal yang baik dan benar.
 6. Uji praktik (murojaah) pada setiap akhir semester.
 7. Target 10 juz selama 3 tahun sekolah di MTs N 1 Grobogan.⁵⁷

Progam kelas tahfidz ini dapat disimpulkan bahwa peserta didik lebih ditekankan pada kualitas hafalan dan bacaan Al Quran, seperti makhorijul huruf, dan hukum bacaannya. Sehingga peserta didik memahami terlebih dahulu pembelajaran dasar-dasarnya. Agar kedepannya lebih mudah dan lancar membaca Al Qur'an. Madrasah ini menerapkan pelajaran tambahan sesuai dengan kelas keunggulannya, masing-

⁵⁷ Wawancara dengan Siswa MTs N 1 Grobogan, Wildan Aditya. Pada hari Jum'at, 13 September 2024. Pukul 09.00 WIB.

masing dilakukan selama 4 jam setiap minggu sekali.

b) Progam Sains atau Digitalisasi

Progam kelas unggulan di MTs N 1 Grobogan ini dibentuk sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kelas sains di madrasah ini lebih memfokuskan pada tingkat belajar siswa di kelas. Madrasah memberikan 2 jam tambahan belajar peserta didik, pada pelajaran matematika dan IPA. Dengan tujuan agar dapat bersaing secara maksimal dalam bidang sains tersebut.

Pak Edi Sutopo selaku Waka Kurikulum MTs N 1 Grobogan juga menjelaskan tentang progam kelas sains ini, bahwa peserta didik pada kegiatan pembelajarannya sudah di fasilitasi dengan bagus, seperti tersedianya TV, LCD, AC, dan Wifi. Sehingga peserta didik kegiatan belajarnya supaya nyaman dan tidak bosan. Tetapi pada kelas sains ini peserta didik juga diperbolehkan untuk membawa Handphone digunakan untuk belajar siswa. Penggunaan

handphone ini tentunya mengikuti arahan dari guru kelas masing-masing.⁵⁸

Pak Munif Syaifurrosyad selaku guru kelas di MTs N 1 Grobogan, menjelaskan bahwa program kelas sains disini peserta didik sudah disediakan beberapa fasilitas yang dapat menunjang proses pembelajaran siswa di kelas. Sehingga siswa diharapkan dapat memahami dan menguasai di bidang sains, serta dapat mengoperasikan teknologi. Target pada program kelas sains ini diharapkan peserta didik mampu membuat laporan sebagai penilaian kegiatan pembelajaran di kelas.⁵⁹

Sakhy Nabih selaku siswa program kelas sains di MTs N 1 Grobogan menjelaskan, bahwa program sains ini peserta didik diberikan fasilitas atau perlengkapan untuk menunjang proses belajar siswa di madrasah. Peserta didik diberikan beberapa tugas, seperti membuat laporan, meneliti

⁵⁸ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

⁵⁹ Wawancara dengan Guru Kelas MTs N 1 Grobogan, Bapak Munif Syaifurrosyad, S.Kom, M.M. pada hari Selasa, 24 September 2024. Pukul 13.00 WIB.

lingkungan madrasah pada saat kegiatan di Laboratorium. Dan guru memperbolehkan siswa membawa Handphone sebagai belajar siswa dan digunakan untuk tempat mengumpulkan tugas. Serta digunakan untuk mengakses materi pelajaran yang disediakan oleh guru madrasah. Tetapi selama penggunaannya fasilitas, seperti Wifi, LCD, proyektor, AC, dan sebagai siswa mengalami kesulitan dan kesusahan. Namun adanya hambatan tersebut tidak menjadi kendala bagi siswa maupun guru dalam melaksanakan pembelajaran dikelas. Biasanya guru-guru juga membawa sendiri proyektor, sehingga kegiatan belajar siswa dapat berjalan secara efektif dan efisien.⁶⁰

Demikian dapat disimpulkan bahwa program kelas sains di MTs N 1 Grobogan adalah suatu program yang berhubungan langsung dengan berbagai macam teknologi. Dan peserta didik diharapkan mampu bersaing pada bidang teknologi dan informasi

⁶⁰ Wawancara dengan Siswa Kelas 9B Sains MTs N 1 Grobogan, Sakhy Nabih. Pada hari Jum'at, 13 September 2024. Pukul 09.30 WIB.

secara baik sesuai yang ditentukan oleh madrasah.

c) Program Bahasa

MTs N 1 Grobogan mendesain program kelas bahasa dengan memfokuskan dua pelajaran, seperti bahasa Arab dan bahasa Inggris. Pak Edi Sutopo selaku Waka Kurikulum MTs N 1 Grobogan menjelaskan program kelas bahasa adalah program yang digunakan peserta didik dengan memfokuskan pada penguasaan 2 bahasa, yaitu Bahasa Arab dan Bahasa Inggris. Pada pembelajaran bahasa Arab peserta didik mempelajari muhadatsah dan bahasa Inggris peserta didik belajar conversation. Dan program bahasa ini untuk 7 diwajibkan untuk kunjungan ke Pare selama 2 minggu, peserta didik membayar sesuai ketentuan madrasah.⁶¹

Ibu Rusmini selaku guru kelas Bahasa Inggris MTs N 1 Grobogan, beliau juga menjelaskan program kelas bahasa, target dari program ini diharapkan peserta didik

⁶¹ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

dapat menerapkan pelajaran bahasa Inggris dalam kehidupan sehari-sehari. Beliau juga menambah 2 jam pelajaran siswa, agar peserta didik lebih sungguh-sungguh dalam melakukan kegiatan belajar di kelas. Dan kami menambahkan target untuk siswa kelas 7 dan 8 untuk menghafal 20-50 kata setiap minggu dan cara pengucapannya dengan baik dan benar. Dan untuk kelas 9 untuk penerapan bahasa Arab dan bahasa Inggris diharapkan siswa mampu menggunakan dalam kehiduapn sehari-harinya dengan baik.

Sedangkan untuk kelas bahasa pada pelajaran bahasa Arab peserta didik belajar tentang muhadasah, peserta didik disini diberikan target hafalan 140-280 kosa kata yang digunakan selama 1 semester kedepan nantinya. Seperti peserta didik menghafalkan koss kata tentang pengenalan diri, tempat, warna-warna dan lain sebagainya.⁶²

⁶² Wawancara dengan Guru kelas Bahasa Inggris MTs N 1 Grobogan, Ibu Rusmini, S.Pd. pada hari Selasa, 24 September 2024. Pukul 12.00 WIB.

d) Progam Riset

MTs N 1 Grobogan membuat progam kelas riset ini atas tuntutan dari Kemenag sebagai progam madrasah berbasis riset. Pak Edi Sutopo selaku Waka Kurikulum menjelaskan, bahwa progam riset dibuat untuk membimbing dan melatih peserta didik sejak dini, dengan membuat proposal penelitian dan meneliti sesuai dengan ketentuan guru masing-masing. Namun, dari salah satu peserta didik ada juga yang dapat membuat proposal penelitian dengan baik, dan benar sesuai dengan harapan madrasah.⁶³

Demikian dapat disimpulkan bahwa progam kelas riset ini guru mempunyai target kepada peserta didik agar dapat membuat proposal penelitian dan melatih peserta didik sejak dini, untuk mempersiapkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi pada masa yang akan datang.

e) Progam Informatika

⁶³ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

Program unggulan ini merupakan program baru madrasah yang diterapkan untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan peserta didik mengenai pengoperasian komputer. Pak Munif Syaifurrosyad selaku guru TIK MTs N 1 Grobogan menjelaskan bahwa program ini guru memfokuskan dalam pengembangan dan pengenalan belajar siswa tentang teknologi dan informasi pada era sekarang ini. Guru memberikan 2 jam tambahan belajar siswa untuk mengasah kemampuan belajarnya di kelas yang telah ditentukan oleh madrasah.⁶⁴

f) Program Keagamaan

Program keagamaan ini merupakan program unggulan baru di madrasah, sehingga peserta didik melakukan proses adaptasi terlebih dahulu terkait pembelajarannya. Bapak Karsono selaku guru dan sekaligus Waka Kesiswaan MTs N 1 Grobogan menjelaskan bahwa program ini guru lebih

⁶⁴ Wawancara dengan Guru Kelas MTs N 1 Grobogan, Bapak Munif Syaifurrosyad, S.Kom, M.M. pada hari selasa, 24 September 2024. Pukul 13.00 WIB.

menfokuskan pada pembelajaran siswa dengan siswa melakukan kegiatan membaca kitab dan Al Qur'an di kelas masing-masing. Dan tujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan madrasah. madrasah juga menyediakan kelas olimpiade yang digunakan untuk mengasah kemampuan atau kompetensi peserta didik di madrasah, guru memberikan sejenis soal-soal kemudian dikerjakan siswa.⁶⁵

g) Progam Olahraga

Progam olahraga ini peserta didik lebih ditekankan agar dapat mempunyai kemampuan dan ketrampilan pada bidang olahraga. Madrasah menerapkan progam kelas olahraga dengan menyesuaikan minat dari peserta didik sendiri, dan dari guru lebih fokus pada pengembangan teknik dasar terlebih dahulu, mengingat usia dari peserta didik tersebut. Namun madrasah juga memfasilitasi dan menyediakan perlengkapan olahraga. Dengan tujuan peserta didik merasa

⁶⁵ Wawancara dengan Guru Kelas MTs N Negeri 1 Grobogan, Bapak Karsono, S.Pd.,M.M. Pada hari selasa, 24 September 2024, Pukul 11.00 WIB.

puas dan senang adanya perlengkapan yang telah disediakan oleh madrasah.

Harapan madrasah peserta didik dapat mengikuti kegiatan ajang kompetisi atau lomba untuk mewakili madrasah dan mendapat kejuaraan yang dapat membanggakan madrasah. Namun, selama perkembangan berlangsung, dari siswa juga merasakan rasa kurang puas terhadap fasilitas layanan yang diberikan oleh madrasah. Seperti lapangan ada yang bolong, bola voly dan bola sepak banyak yang kempes, sehingga perlu adanya perbaikan atau tindak lanjut terkait pelayanan yang diberikan kepada siswa. Akan tetapi, adanya kendala atau kerusakan tersebut tidak menjadi hambatan atau masalah siswa dalam melakukan kegiatan olahraga di madrasah.⁶⁶

2. Kompetensi Lulusan

Kompetensi lulusan akademik merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan sebelum orang tua dan siswa memilih dan mendaftar pada

⁶⁶ Observasi Lingkungan MTs N 1 Grobogan pada tanggal 13 September 2024.

lembaga pendidikan. Kompetensi lulusan adalah suatu kriteria minimum yang menunjukkan pada kemampuan baik sikap, perilaku, ketrampilan siswa dan pengetahuan siswa. Kompetensi lulusan ini digunakan sebagai acuan dalam 8 Standar Nasional Pendidikan, seperti standar proses, standar isi, standar sarana dan prasarana, standar penilaian, dan sebagainya.

Pak Edi Sutopo selaku Waka Kurikulum menjelaskan terkait kompetensi lulusan peserta didik bahwa peserta didik harus memiliki kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan yang nantinya akan menentukan madrasah bermutu.atau berkualitas. Program layanan akademik disesuaikan dengan Standar Nasional Pendidikan. Namun, pada pengaplikasiannya disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Madrasah diberi kesempatan ruang untuk berkreasi dan mengembangkan program unggulan sesuai dengan analisis kebutuhan. Dan alhamdulillah, untuk lulusan madrasah ini dapat diterima dengan baik di lembaga pendidikan selanjutnya, seperti MAN, SMA, dan SMK yang ada di sekitar sini. Bahkan, cukup banyak siswa

kita diterima di sekolah maupun madrasah unggulan seperti MAN Insan Cendekia Serpong dan MAN Insan Cendekia Pekalongan. Untuk kompetensi yang dimiliki oleh guru dan tenaga kependidikan di MTS Negeri 1 Grobogan juga telah memenuhi standar minimal sebagaimana ditetapkan dalam Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan.⁶⁷

Tabel 1.5 Kriteria Kelulusan Peserta Didik⁶⁸

No.	Persyaratan	Capaian
1	Akademik	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyelesaikan seluruh program pembelajaran. b. Memperoleh nilai sikap/perilaku minimal BAIK. c. Mengikuti ujian madrasah (UM)
2	Non Akademik	<ul style="list-style-type: none"> a. Dapat membaca Al-Qur'an b. Hafal semua surat-surat dalam Juz 'ama (Juz 30) c. Ketidakhadiran tanpa izin (Alpha) maksimal 10 % dari hari efektif belajar dalam semester VI. d. Tidak terlibat kasus

⁶⁷ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

⁶⁸ *Dokumen Kurikulum* Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan, Tahun Pelajaran 2024/2025.

		narkoba/miras/kriminal/perzinaan baik di dalam maupun di luar lingkungan madrasah.
--	--	--

3. Tujuan Program Unggulan

Madrasah dalam mewujudkan tujuan pendidikan dengan cara semaksimal mungkin, dengan melakukan perencanaan, dan pelaksanaan pembelajaran di madrasah. Seperti program tahfidz, Sains, Bahasa, Keagamaan, Riset, Informatika, dan Olahraga. Adanya program kelas unggulan tersebut peserta didik diharapkan mampu bersaing dengan madrasah lainnya dan menjadikan madrasah yang berkualitas. Tujuan program unggulan di MTs N 1 Grobogan adalah untuk memaksimalkan siswa agar mempunyai kemampuan, ketrampilan, serta pengetahuan dan teknologi informasi yang telah dipelajari selama sekolah di MTs N 1 Grobogan.⁶⁹

c. Jenis-jenis Layanan Akademik di MTs N 1 Grobogan

Dari hasil observasi peneliti di MTs N 1 Grobogan, madrasah ini sudah menyediakan banyaknya jenis layanan-layanan akademik, yang

⁶⁹ *Dokumen Kurikulum* Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan, Tahun Pelajaran 2024/2025.

digunakan untuk menunjang proses pembelajaran peserta didik di madrasah. Pak Suyitno selaku Kepala MTs N 1 Grobogan Untuk pengelolaan peserta didik, madrasah mempunyai bagan organisasi tersendiri, dan membuat pemetaan belajar siswa di madrasah. Misalnya mutasi masuk PPDB, mutasi keluar, dan pengembangan bakat dan minat, ekstrakurikuler, pemberian reward dan punishment prestasi dari guru.⁷⁰

Pak Edi Sutopo selaku Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan menjelaskan bahwa jenis-jenis layanan pada akademik biasanya dimulai dari Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) sampai mereka menerima ijazah ketika lulus. Sepanjang waktu itulah, para siswa mendapatkan layanan akademik. Tidak semata-mata layanan pembelajaran di kelas, tetapi juga madrasah memberikan layanan-layanan yang akan menentukan madrasah berhasil atau tidaknya dalam perencanaan dan pelaksanaannya di madrasah. Selain itu, beliau menambahkan bahwa tujuan layanan akademik ini untuk memenuhi amanat atau ketetapan dari Undang-Undang Dasar Indonesia. Karena lembaga pendidikan atau madrasah ini milik

⁷⁰ Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

negara, sehingga dari guru dan tenaga kependidikan madrasah sebagai fasilitator. Dan memberikan pelayanan kepada peserta didik dengan sebaik-baiknya. Pada layanan akademik bertujuan untuk membantu guru dalam membentuk sikap, perilaku peserta didik dan memberikan ilmu dan pengetahuan dengan melaksanakan kegiatan belajar yang efektif dan efisien. Termasuk penerima layanan ini adalah peserta didik, orang tua siswa, madrasah atau sekolah di jenjang berikutnya, dan tentu saja masyarakat luas.⁷¹

Fasilitas layanan yang diberikan madrasah ini sejauh ini sudah memadai, dan sesuai dengan 8 Standar Nasional Pendidikan. Namun, fasilitas-fasilitas layanan juga disesuaikan dengan keinginan atau kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan terhadap produk-produk yang disediakan oleh madrasah. dan madrasah ini dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Pengorganisasian pembelajaran merupakan jantung dari proses pendidikan. Melalui perencanaan yang matang, kita dapat menyusun struktur kurikulum

⁷¹ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

yang koheren, memilih metode pengajaran yang tepat, mengalokasikan waktu secara efisien, dan memilih sumber belajar yang relevan. Dalam konteks Kurikulum Merdeka, pengorganisasian pembelajaran juga harus mengakomodasi karakteristik unik setiap satuan pendidikan, potensi daerah, dan kebutuhan individual siswa. Dengan demikian, pembelajaran tidak hanya menjadi transmisi pengetahuan, tetapi juga pengalaman belajar yang bermakna, mendorong siswa untuk aktif, kreatif, dan kritis.

Kurikulum yang digunakan MTs Negeri 1 Grobogan merupakan kurikulum merdeka belajar. Kurikulum ini dikembangkan dengan memperhatikan empat ranah, yaitu sosial-emosional, intelektual, keterampilan, dan perilaku dengan kompetensi spiritual sebagai payungnya, yang dilaksanakan dengan pendekatan pembelajaran berbasis mata pelajaran. Pelaksanaan pembelajaran dilaksanakan dalam waktu enam hari kerja dan pelaksanaan proyek penguatan profil pelajar Pancasila menggunakan pendekatan pembelajaran dengan sistem blok.⁷²

⁷² *Dokumen Kurikulum* Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan, Tahun Pelajaran 2024/2025.

Pak Suyitno selaku Kepala MTs N 1 Grobogan menjelaskan terkait jenis-jenis layanan yang kami sediakan berupa Layanan pembelajaran, Sarana penunjang pembelajaran, Supervisi kepada guru, Ruang diskusi bagi guru, jika ada keluhan, kendala dari peserta didik. Dan memberikan ruang kepada siswa jika terjadi permasalahan dan kesulitan-kesulitan siswa dalam belajar, kemudian akan disampaikan kepada guru BK madrasah, dan dari guru BK nanti akan dipecahkan menjadi beberapa bagian, apakah anak kesulitan dari materi, apakah siswa kesulitan dari sarana yang diberikan, apakah siswa mempunyai masalah dari guru, atau yang lain.⁷³

Adapun jenis-jenis layanan akademik di MTs N 1 Grobogan, yaitu layanan pembelajaran di ruang kelas, layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan olahraga, layanan UKS, layanan laboratorium, layanan koperasi, layanan keagamaan di masjid, kokurikuler, ekstrakurikuler, program pembiasaan, lomba-lomba, administrasi, mutasi siswa, dan sebagainya.⁷⁴

⁷³ Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

⁷⁴ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

Adapun jenis-jenis layanan akademik di MTs N 1 Grobogan, sebagai berikut yaitu:

1) Layanan Pembelajaran di Kelas

Kegiatan pembelajaran merupakan tujuan utama lembaga pendidikan atau madrasah. Pembelajaran peserta didik merupakan kegiatan yang menentukan keberhasilan madrasah dalam sistem pengelolaannya mulai dari kegiatan perencanaan sampai penilaiannya dan sampai kelulusan peserta didik dari madrasah. Maka perlu perhatian khusus terkait pembinaan, pemberian materi bahan ajar, fasilitas layanan, media pembelajaran, kurikulum, dan lain sebagainya.

Pak Edi Sutopo selaku Waka Kurikulum menjelaskan bahwa layanan-layanan akademik pada pembelajaran siswa di kelas, terdapat beberapa macam, yaitu:

a) Proses belajar mengajar

Kegiatan inti dalam pendidikan, meliputi interaksi guru dan siswa dalam menyampaikan dan menerima materi pelajaran. Hal itu madrasah harus mengelola atau mengatur perencanaan dan pelaksanaan

pembelajaran dengan baik, agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Kegiatan pembelajaran di madrasah untuk saat ini sudah baik sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP). Pembelajaran merupakan tujuan utama pendidikan, tentunya menentukan keberhasilan lembaga pendidikan berhasil atau tidaknya. Madrasah harus mampu mengelola dengan baik dan benar, agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

b) Rancangan Kurikulum

MTs N 1 Grobogan mengaplikasikan Kurikulum Merdeka Belajar sejak tiga tahun yang lalu. Setelah pemerintah menetapkan Capaian Pembelajaran (CP), guru secara mandiri maupun dalam forum Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) menindaklanjuti dengan menurunkan menjadi Tujuan Pembelajaran (TP), Alur Tujuan Pembelajaran (ATP) dan Modul. Dan rencana pembelajaran yang terstruktur, mencakup mata pelajaran, materi, dan tujuan pembelajaran yang harus dicapai oleh peserta didik.

c) Materi bahan ajar

Materi bahan ajar yang digunakan oleh guru dikelas, seperti Buku teks, LKS, modul, lembar kerja, dan sumber belajar lainnya yang digunakan dalam proses pembelajaran berlangsung.

d) Media pembelajaran

Media belajar biasanya guru menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan oleh madrasah, seperti LCD, TV, papan tulis, buku teks atau LKS, audiovisual, gambar-gambar, dan alat-alat lainnya sebagai penunjang dalam melaksanakan pembelajaran siswa dikelas.

e) Evaluasi pembelajaran

Pada kegiatan evaluasi pembelajaran di kelas dengan melakukan berbagai hal, seperti Ujian, tugas, dan kuis untuk mengukur pemahaman siswa terhadap materi yang telah diajarkan.

f) Pembelajaran remedial

Kegiatan pembelajarn remedial ini dilakukan pada progam khusus peserta didik, jika peserta didik belum mencapai standar

nilai rata-rata pelajaran. Dengan tujuan untuk membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi pelajaran.

g) Kegiatan pengayaan

Kegiatan pengayaan ini merupakan kegiatan tambahan untuk siswa yang berprestasi tinggi, seperti olimpiade, lomba, atau proyek penelitian.⁷⁵

Ibu Nunik May Wulandari selaku Guru kelas MTs N 1 Grobogan menjelaskan bahwa Perencanaan pembelajaran siswa disesuaikan dengan Modul ajar / RPP yang ada, mempersiapkan keadaan kelas, siswa, bahan ajar, media pembelajaran / Alat peraga dan metode metode pembelajarannya. Dan Pelaksanaan kadang bisa berbeda dengan yang direncanakan, setidaknya lebih dari 50 % sesuai dengan Perencanaan pembelajaran yang telah disusun. Yang terpenting menguasai kelas dan memahami kondisi setiap siswa, sehingga Pembelajaran terlaksana dengan lancar. Dan media pembelajaran yang digunakan didalam kelas,

⁷⁵ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

seperti media digital dan internet, visual (TV dan LCD), Audiovisual, flashcard, gambar-gambar, board dan alat tulis dikelas.⁷⁶

Ibu Rusmini selaku Guru MTs N 1 Grobogan juga menjelaskan tentang pembelajaran siswa dikelas, Untuk Perencanaan disesuaikan dengan Modul ajar atau RPP yang ada, mempersiapkan keadaan kelas, siswa, bahan ajar, media pembelajaran atau alat peraga dan metode metode pembelajarannya. Dengan cara memberikan pemahaman kepada peserta didik. Ha itu, sebuah kewajiban dari guru dalam proses belajar mengajar dikelas. Pembelajaran yang disusun sesuai dengan perencanaan yang dibuat sebelumnya. Yang terpenting dapat menguasai kelas dan memahami kondisi setiap siswa, sehingga Pembelajaran terlaksana dengan lancar dan mudah dipahami oleh siswa. Namun jika dari peserta didik yang tidak sesuai dengan bidangnya, kami mengadakan pembelajaran ekstra

⁷⁶ Wawancara dengan Guru Kelas MTs N 1 Grobogan, Nunik May Wulandari, S.Pd. pada hari Senin, 16 September 2024. Pukul 10.30 WIB.

kurikuler atau pembelajaran tambahan setelah jam pembelajaran aktif.⁷⁷

Namun, dalam melaksanakan proses pembelajaran tentunya mengalami hambatan atau masalah, seperti keadaan peserta didik yang berbeda-beda, kurangnya kerjasama orang tua peserta didik dan lingkungan masyarakat sekitar madrasah. Pada fasilitas layanan yang diberikan masih perlu diperbaiki, seperti Ruang kelas, papan tulis, kipas angin, wifi, AC, dan proyektor. Dan tentunya dalam melengkapi fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan atau diinginkan oleh peserta didik atau guru, menggunakan dana yang besar, sehingga madrasah mengatasi permasalahan tersebut dengan bertahap atau perlahan. Akan tetapi masalah itu semua tidak menjadi terhambatnya kegiatan belajar mengajar dikelas. Karena madrasah sendiri sudah menerapkan perencanaan pembelajaran sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan.⁷⁸

⁷⁷ Wawancara dengan Guru kelas Bahasa Inggris MTs N 1 Grobogan, Ibu Rusmini, S.Pd. pada hari Selasa, 24 September 2024. Pukul 12.00 WIB.

⁷⁸ Wawancara dengan Siswa MTs N 1 Grobogan, Wildan Aditya. Pada hari Jum'at, 13 September 2024. Pukul 09.00 WIB.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan pembelajaran siswa di kelas tentu sebelum melakukan kegiatan belajar mengajar guru-guru menyusun perencanaan sampai penilaian pembelajaran dikelas. Dan berpedoman pada perangkat pembelajaran yang telah disusun, seperti Modul ajar atau RPP, capaian pembelajaran, Alur Tujuan Pembelajaran, Alokasi waktu dan mengadakan assesment atau penilaian pembelajaran siswa.

2) Layanan Bimbingan dan Konseling (BK)

Layanan bimbingan dan koseling merupakan suatu layanan untuk membantu peserta didik dalam mengembangkan diri sendiri, dan membantu memahami diri sendiri dan orang lain. Layanan BK adalah salah satu layanan yang sangat penting bagi sekolah, sebagai penunjang pembelajaran siswa di sekolah sesuai dengan arah dari kurikulum. Pada layanan bimbingan dan konseling digunakan untuk memfasilitasi peserta didik terhadap perkembangan untuk mencapai kemandirian, dan pemahaman pada diri sendiri.⁷⁹

⁷⁹ Observasi Lingkungan MTs N 1 Grobogan pada tanggal 13 September 2024.

Bimbingan dan konseling di MTs N 1 Grobogan yang diketuai oleh Ibu H. Rahayu Asih, S.Pd. selaku guru BK, bahwa layanan ini tidak hanya mengatasi peserta didik yang bermasalah, akan tetapi juga dapat digunakan orang tua untuk memantau pada setiap kegiatan, perilaku, sikap, dan etika anak-anaknya selama kegiatan berlangsung. Untuk layanan ini juga mengurus dan memantau proses perizinan keluar dan masuk peserta didik jika ada kepentingan. Guru BK dituntut harus aktif selalu mengawasi atau memantau terus menerus kegiatan dari siswa pada jam pembelajaran. Selain itu peserta didik yang membawa Handphone untuk dikumpulkan di ruang bimbingan dan koseling madrasah. Peserta didik diharapkan menulis data diri pengumpulan tersebut. Adapun macam-macam jenis bimbingan dan konseling di MTs N 1 Grobogan, yaitu:

- a. Bimbingan pribadi peserta didik
- b. Bimbingan sosial dan karier
- c. Bimbingan belajar peserta didik
- d. Layanan orientasi
- e. Layanan pembelajaran siswa

- f. Layanan konseling perorangan dan kelompok.
- g. Konferensi kasus dan alih tangan kasus.
- h. Kunjungan rumah siswa.⁸⁰

Selain itu fasilitas layanan yang disediakan madrasah di ruang BK (bimbingan dan konseling), untuk saat ini sudah memadai, seperti ruang konseling, meja guru, kursi, papan struktur kegiatan BK, dan kipas angin. Sehingga diharapkan siswa merasa nyaman dan senang jika ingin masuk ke ruang bimbingan dan konseling tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan BK (Bimbingan dan konseling) di MTs N 1 Grobongan, yaitu guru memberikan arahan, membantu siswa memahami diri sendiri dan kepada orang lain, dan memantau terus menerus kegiatan peserta didik di madrasah. Untuk fasilitas layanan yang disediakan saat ini sudah terpenuhi dan memadai.

3) Layanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan layanan yang diberikan secara langsung

⁸⁰ Observasi Lingkungan MTs N 1 Grobogan pada tanggal 13 September 2024.

kepada pemustaka, seperti tersedianya bahan koleksi pustaka, sirkulasi, shelving, dan pengembangan minat baca peserta didik pada lembaga pendidikan tertentu. Selain itu, perpustakaan dapat menerapkan layanan terbuka, tertutup, dan campuran terhadap bahan koleksi yang disediakan.

Perpustakaan di MTs N 1 Grobogan diketuai oleh Ibu Ro'yatun, S.Pd. telah memberikan berbagai layanan perpustakaan kepada peserta didik. Seperti koleksi bahan pustaka yang cukup lengkap, penataan buku-buku dirak sudah cukup tertata rapi sesuai dengan nomor klasifikasi pada buku, ruang baca siswa cukup bagus dan tertata rapi menjadikan siswa merasa nyaman dan tenang berada didalamnya.⁸¹

Sistem peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan ini menggunakan kartu peminjaman dan pengembalian yang telah disediakan di perpustakaan madrasah. Akan tetapi untuk fasilitas layanan yang diberikan juga cukup terpenuhi dan memadai, dan perlu

⁸¹ Observasi Lingkungan MTs N 1 Grobogan pada tanggal 13 September 2024.

ditingkatkan lagi, dan perlu penataan ulang terkait bahan koleksi di perpustakaan madrasah tersebut. Sehingga, dapat memudahkan pemustaka dalam pencarian buku-buku sesuai yang ingin dicari.⁸²

Pustakawan mempunyai peran penting untuk meningkatkan minat baca dan mengembangkan bahan koleksi perpustakaan sekolah. Mengingat era modern saat ini semakin canggih, masih rendahnya minat baca di Indonesia pada anak-anak terhadap buku-buku. Anak lebih tertarik untuk memegang gadget daripada membaca buku. Sehingga perlu peningkatan dan pengembangan yang semaksimal mungkin, agar anak-anak usia dini tidak terpengaruh oleh dunia maya sekarang ini.

4) Layanan Olahraga

Layanan olahraga merupakan kegiatan untuk melatih tubuh, baik secara jasmani dan rohani. Kegiatan olahraga di MTs n 1 Grobogan sudah tergolong lengkap, seperti olahraga voli, sepak bola, lari-lari, bulu tangkis, basket, dan

⁸² Observasi Lingkungan MTs N 1 Grobogan pada tanggal 13 September 2024.

sebagainya. Adanya layanan olahraga ini menjadikan peserta didik tidak bosan dalam hal belajar dikelas. Untuk peralatan-peralatan yang disediakan juga cukup memadai dan terpenuhi semua, sehingga peserta didik merasa puas dan senang terhadap layanan yang diberikan. Peralatannya seperti, bola-bola, matras, peching pad, net voly, dan sebagainya yang digunakan untuk membantu peserta didik dalam menggunakannya.

5) Layanan UKS Siswa

Layanan UKS merupakan suatu program pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, dan pembinaan lingkungan sehat dan bersih. Pada layanan UKS di MTs N 1 Grobogan sudah tersedia 2 ruang UKS untuk putra dan putri. Didalamnya tersedia tempat tidur, kasur, perlengkapan P3K, thermometer badan, dan meja. Adanya fasilitas tersebut, dengan tujuan dapat membantu jika ada peserta didik mengalami tidak enak badan, dan sakit. ⁸³

⁸³ Observasi Lingkungan MTs N 1 Grobogan pada tanggal 13 September 2024.

d. Kualitas Layanan Akademik di MTs N 1 Grobogan

Kualitas layanan adalah suatu nilai yang diberikan oleh peserta didik atau pelanggan terhadap fasilitas-fasilitas layanan yang diberikan sesuai harapan dan keinginan pelanggan. Pelayanan dapat terbentuk karena proses penawaran dan pemberian suatu produk dan jasa pendidikan kepada pihak satu dengan pihak lain. Lembaga pendidikan harus mampu menyediakan produk atau jasa kepada konsumen dengan baik, dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan oleh pelanggan (peserta didik).

Pak Ahmad Ali Munthohar sebagai Waka Humas di MTs N 1 Grobogan, menjelaskan tentang kualitas layanan akademik, bahwa di madrasah ini pada fasilitas-fasilitas layanan pendidikan sudah disediakan, dan layak pakai. Sehingga diharapkan peserta didik dapat merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh madrasah. Seperti, dilihat dari kondisi fisik atau gedung madrasah, sudah memadai, perpustakaan, laboratorium, ruang-ruang kelas, AC, Wifi, Kipas angin, Masjid, dan fasilitas lainnya yang akan digunakan sebagai penunjang

proses pembelajaran peserta didik di madrasah. Ketersediaan sarana pendidikan juga sudah memadai, alat peraga, LCD, alat praktikum juga sudah ada.⁸⁴

Madrasah ini telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pembelajaran, seperti penggunaan komputer, internet, dan aplikasi pembelajaran. Dan guru atau pendidik di madrasah memiliki kualifikasi yang sesuai bidangnya. Tersedianya pelatihan dari platform pintar, yang dilaksanakan secara berkala. Kurikulum yang diterapkan di madrasah relevan dengan kebutuhan siswa dan perkembangan zaman seperti sekarang ini.

Untuk memenuhi kualitas produk atau jasa layanan akademik di MTs N 1 Grobogan, maka diperlukan upaya yang komprehensif dan secara berkelanjutan. Adapun langkah-langkah dalam memenuhi kualitas layanan pendidikan di madrasah, yaitu:

- a. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).
- b. Mengembangkan Kurikulum yang Relevan
- c. Memperbaiki Fasilitas Belajar

⁸⁴ Wawancara dengan Waka Humas MTs N 1 Grobogan, Bapak Ahmad Ali Munthohar, S.Pd. Pada hari Selasa 24 September 2024, pukul 12.30 WIB.

- d. Menerapkan Metode Pembelajaran yang Efektif
- e. Evaluasi yang Berkala
- f. Kerjasama dengan Komunitas
- g. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)
- h. Peningkatan Layanan Administrasi.⁸⁵

MTs N 1 Grobogan dalam melakukan survey kepuasan pelanggan menggunakan berbagai cara, yaitu dengan menentukan tujuan survey pelanggan, membuat kuisisioner yang baik dan benar, memilih metode pengumpulan data-data, dan membuat laporan kegiatan di madrasah. Hal itu, perlu adanya peningkatan terhadap kualitas layanan pendidikan di madrasah, seperti dengan melakukan komunikasi yang efektif, kualitas pengajaran prima, dan fasilitas yang memadai. Adapun langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di madrasah adalah, yaitu:

- 1. Komunikasi yang efektif
 - a) Saluran komunikasi jelas
 - b) Laporan perkembangan siswa yang rutin
 - c) Pertemuan rutin

⁸⁵ Wawancara dengan Waka Humas MTs N 1 Grobogan, Bapak Ahmad Ali Munthohar, S.Pd. Pada hari Selasa 24 September 2024, pukul 12.30 WIB.

2. Kualitas pengajaran prima
 - a) Pendidik yang berkompeten
 - b) Kurikulum yang relevan
 - c) Metode pembelajaran bervariasi
 - d) Evaluasi berkelanjutan
3. Fasilitas yang memadai
 - a) Ruang kelas yang nyaman
 - b) Perpustakaan yang lengkap
 - c) Laboratorium dapat digunakan dengan baik
 - d) Kegiatan ekstrakurikuler yang menarik
4. Media Sosial dengan memanfaatkan platform seperti Facebook, Instagram, dan YouTube untuk berbagi informasi tentang madrasah, kegiatan siswa, dan testimoni orang tua.⁸⁶

Lembaga pendidikan yang berkualitas tentunya tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Madrasah harus memenuhi harapan dan keinginan pelanggan dalam menyediakan berbagai layanan pendidikan di madrasah. Untuk mengetahui tingkat harapan dan kepuasan pelanggan, penelitian ini dalam mengukur tingkat kepuasan dan keinginan peserta didik dan orang tua menggunakan

⁸⁶ Wawancara dengan Waka Humas MTs N 1 Grobogan, Bapak Ahmad Ali Munthohar, S.Pd. Pada hari Selasa 24 September 2024, pukul 12.30 WIB.

angket. Dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan dan kompetensi lulusan yang berkualitas di MTs N 1 Grobogan. Adapun dimensi kualitas layanan pendidikan terdapat lima macam, yaitu:

1. Tangible (Bukti Fisik)

Kondisi fisik dari segi tangible dapat dilihat dari respon pelanggan terhadap layanan-layanan yang disediakan oleh di MTs N 1 Grobogan. Respon yang ditunjukkan oleh peserta didik dan orang tua yang nantinya digunakan untuk menentukan tingkat keberhasilan madrasah kedepannya.⁸⁷ Seperti, bentuk fisik gedung madrasah, perpustakaan, Bimbingan dan Konseling (BK), ruang kelas, laboratorium, meja, kursi, AC, Wifi, dan lain sebagainya. yang akan digunakan sebagai penunjang kegiatan pembelajaran peserta didik di madrasah.

Bukti fisik merupakan suatu bentuk layanan yang mana dapat dirasakan dan dilihat secara langsung, serta dapat digunakan oleh pelanggan dengan sebagaimana mestinya. Fasilitas layanan yang diberikan madrasah harus

⁸⁷ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan peserta didik.

Pak Suyitno selaku Kepala MTs N 1 Grobogan menjelaskan terkait perencanaan dan pelaksanaan dalam memenuhi kualitas layanan di madrasah, bahwa mengingat pelanggan kita adalah siswa dan orang tua tentunya perlu perencanaan yang semaksimal mungkin. Madrasah ini untuk orientasi anak dan orang tua yang utama untuk belajar agama, jadi dari data anak yang mondok 46%, madrasah ini sudah lama unggul di bidang sains, seperti KSM, Olimpiade, porseni, dan progam bahasa yang sudah lama dengan Pare setiap tahun, dan sebagainya. Dan didukung dengan sarana pembelajaran yang memadai (biasanya setiap tahun madrasah melakukan pengadaan buku di perpustakaan).⁸⁸

Pak Ahmad Ali Munthohar selaku Waka Humas di MTs N 1 Grobogan dalam memenuhi produk dan layanan pelanggan dengan melakukan upaya yang komprehensif dan secara

⁸⁸ Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

berkelanjutan. Seperti, meningkatkan kualitas sumber daya manusia madrasah, mengembangkan kurikulum yang relevan, memperbaiki fasilitas-fasilitas belajar, menerapkan metode pembelajaran yang efektif, evaluasi secara berkala, kerja sama dengan berbagai komunitas, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta peningkatan layanan administrasi dengan semaksimal mungkin.

Selain itu beliau juga menambahkan tentang media yang digunakan dalam memperkenalkan madrasah kepada masyarakat. Dengan memberikan berbagai hal informasi kepada masyarakat, seperti melalui platform Facebook, Instagram, Website, dan Grup Whatsapp untuk menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat.⁸⁹

Pak Khoiri selaku orang tua siswa di MTs N 1 Grobogan juga berpendapat terkait kualitas layanan yang diberikan oleh madrasah. beliau menjelaskan bahwa kualitas layanan di madrasah

⁸⁹ Wawancara dengan Waka Humas MTs N 1 Grobogan, Bapak Ahmad Ali Munthohar, S.Pd. Pada hari Selasa 24 September 2024, pukul 12.30 WIB.

sudah baik, mendukung dan merasa senang. Sehingga siswa dapat merasakan puas dan nyaman. Tetapi untuk fasilitas-fasilitasnya masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi. Namun untuk pembelajaran siswa sangat bagus, dan baik.⁹⁰

Tangible atau bukti fisik di madrasah dapat dinilai dan diukur dengan tingkat kepuasan peserta didik. Peneliti membuat angket untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan akademik di madrasah. Dengan menggunakan 30 responden atau peserta didik di MTs N 1 Grobogan, dapat dilihat tingkat kepuasan peserta didik di bawah ini:

Tabel 1.6 Kepuasan Tangible Peserta Didik⁹¹

Skala	Interpretasi	Frekuensi
$X > 23$	Sangat Baik	2
$16 < x \leq 23$	Baik	24
$12 < x \leq 16$	Cukup Baik	4
$7 < x \leq 12$	Tidak Baik	0
$x \leq 7$	Sangat Tidak Baik	0
Total		30

Rumus:

⁹⁰ Wawancara dengan Orang tua Siswa di MTs N 1 Grobogan, beliau Bapak Khoiri. Pada hari Senin, 23 September 2024. Pukul 08.30 WIB.

⁹¹ Angket dengan Siswa di MTs Negeri 1 Grobogan. Pada hari Senin, 30 September 2024, pukul 09.40 WIB.

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah yang Baik}}{\text{Total Jumlah}} \times 100$$

- Cara Menghitung:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{24}{30} \times 100 = 80\%$$

Berdasarkan dari perolehan data di atas, dapat dilihat tingkat kepuasan peserta didik pada tangible atau bukti fisik di MTs N 1 Grobogan. Ditunjukkan pada 2 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 6,67% menunjukkan sangat baik. Dan 24 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 80% yang menunjukkan baik. Sisanya 4 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 13,33% menunjukkan cukup baik. Jadi dapat disimpulkan, 80% dari 30 siswa menyatakan Baik (Puas).

2. **Reliability (Pelaksanaan)**

Kehandalan di madrasah dari segi Reliability dapat dilihat pada pelaksanaan pembelajaran di MTs N 1 Grobogan. Pak Suyitno selaku Kepala MTs 1 Grobogan menjelaskan perlunya memotivasi dari setiap pendidik sebelum melakukan kegiatan mengajar di madrasah dengan cara menanamkan niat terlebih dahulu, niat mencari ridlo Allah, mengamalkan ilmu, dan sungguh dalam mendidik. Dan tugas

guru itu bukana hanya mengajar, yang paling utama yaitu mendidik, seperti guru membentuk karakter individual peserta didik, guru membiasakan anak disiplin, dan guru menerapkan akhlak dan sikap, sifat, sopan santun kepada anak. Tentunya nanti anak menjadi terdidik yang mempunyai jiwa akhlakul karimah.⁹²

Ibu Nunik May Wulandari selaku guru di MTs N 1 Grobogan menjelaskan bahwa perencanaan pembelajaran dikelas disesuaikan dengan modul ajar dan RPP yang ada, mempersiapkan keadaan kelas, siswa, bahan ajar, media pembelajaran atau alat peraga, dan metode pembelajarannya. Dan pelaksanaan pembelajaran biasanya berbeda dengan perencanaan yang telah dibuat, setidaknya 50% sesuai dengan perencanaan yang telah disusun, yang terpenting guru dapat menguasai kelas, memahami kondisi kelas dan siswa. Sehingga pembelajaran dapat terlaksana dengan efektif dan efesien.⁹³

⁹² Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

⁹³ Wawancara dengan Guru Kelas MTs N 1 Grobogan, Nunik May Wulandari, S.Pd. pada hari Senin, 16 September 2024. Pukul 10.30 WIB.

Pak Suwignyo selaku orang tua siswa di MTs N 1 Grobogan menilai pelaksanaan pembelajaran di madrasah sudah bagus, beliau berpendapat dari program pembelajarannya sangat mendidik, disiplin, dan anak mempunyai jiwa berakhlakul karimah lebih diutamakan. Sehingga anak didiknya supaya terlatih sejak dini.⁹⁴

Wildan Aditya selaku siswa di MTs N 1 Grobogan menjelaskan pelaksanaan kedisiplinan di madrasah, seperti Sholat Dhuha berjamaah di masjid jam 07.00, pembacaan Asmaul Husna dikelas masing-masing, tetapi salah satu siswa memimpinya. Dan program hafalan Al Qur'an sebagai syarat kelulusan siswa, menghafal surat-surat pendek Juz 30. Kelas 7 (Surat Annas-Adhuha), Kelas 8 (Addhuha-Al Muthafifin), dan Kelas 9 (Al muthafifin-Annaba).⁹⁵

Kegiatan pelaksanaan pembelajaran dilaksanakan dengan menyesuaikan kondisi kelas dan siswa di madrasah. Sehingga pembelajaran dapat berjalan dengan lancar. Dalam mengetahui

⁹⁴ Wawancara dengan Orang Tua Siswa di MTs N 1 Grobogan, Bapak Suwignyo. Pada hari Sabtu, 14 September 2024. Pukul 09.00 WIB.

⁹⁵ Wawancara dengan Siswa MTs N 1 Grobogan, Wildan Aditya. Pada hari Jum'at, 13 September 2024. Pukul 09.00 WIB.

tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan akademik di madrasah, peneliti membuat angket yang ditujukan kepada siswa. Dengan menggunakan 30 responden atau peserta didik di MTs N 1 Grobogan, dapat dilihat tingkat kepuasan peserta didik di bawah ini:

Tabel 1.7 Kepuasan Reliability Peserta Didik⁹⁶

Skala	Interpretasi	Frekuensi
$X > 23$	Sangat Baik	7
$16 < x \leq 23$	Baik	22
$12 < x \leq 16$	Cukup Baik	1
$7 < x \leq 12$	Tidak Baik	0
$x \leq 7$	Sangat Tidak Baik	0
Total		30

Rumus:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah yang Baik}}{\text{Total Jumlah}} \times 100$$

- Cara Menghitung:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{22}{30} \times 100 = 73\%$$

Berdasarkan dari perolehan data di atas, dapat dilihat tingkat kepuasan peserta didik pada reliability atau pelaksanaan di MTs N 1 Grobogan. Ditunjukkan pada 7 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 23,3%

⁹⁶ Angket dengan Siswa di MTs Negeri 1 Grobogan. Pada hari Senin, 30 September 2024, pukul 09.40 WIB.

menunjukkan sangat baik. Dan 22 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 73% yang menunjukkan baik. Sisanya 1 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 3,3% menunjukkan cukup baik. Jadi dapat disimpulkan, 73% dari 30 siswa menyatakan Baik (Puas).

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap di madrasah dari segi responsiveness dapat dilihat pada pemberian layanan dan respon peserta didik di MTs N 1 Grobogan. Pak Suyitno selaku Kepala MTs N 1 Grobogan menjelaskan terkait respon dari orang tua kepada madrasah, adalah sudah terjalin baik hubungan antara madrasah dan orang tua, alhamdulillah untuk respon dari orang tua luar biasa, dapat membantu madrasah, memberikan sumbangan-sumbangan yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan di madrasah. Dan semangat dari orang tua yang menjadikan madrasah ini lebih maju dan bberkualitas.⁹⁷

⁹⁷ Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

Pak Karsono selaku guru di MTs N 1 Grobogan menjelaskan terkait fasilitas layanan yang digunakan kelas, seperti media digital, internet, TV, LCD, Wifi, papan tulis, proyektor, audiovisual, flashcard atau gambar-gambar, dan alat-alat tulis dikelas.⁹⁸

Sakhy Nabih selaku siswa di MTs N 1 Grobogan menjelaskan respon pendidik terhadap siswa dikelas, bahwa guru memberikan pembelajarannya sudah bagus sesuai jadwal yang ditentukan. Penyampaian pelajarannya mudah dipahami, enak, jika terjadi salah penggunaannya siswa biasanya dibantu guru, agar dapat menyelesaikannya. siswa biasanya dibantu oleh guru, guna menyelesaikannya. Ada juga guru yang memberikan keringanan kepada siswa, seperti guru memperbolehkan siswa membawa HP buat tugas. Dan digunakan buat observasi di Lab, observasi lingkungan, dan tanaman untuk dijadikan tugas kelompok. Untuk keikutsertaan lomba-lomba akademisi, seperti kompetisi KSM, event yang diadakan madrasah. yang nantinya

⁹⁸ Wawancara dengan Guru Kelas MTs N Negeri 1 Grobogan, Bapak Karsono, S.Pd.,M.M. Pada hari selasa, 24 September 2024, Pukul 11.00 WIB.

akan diseleksi yang diambil untuk mengikuti lomba tersebut. Yang nantinya perlu adanya seleksi yang akan diambil buat mengikuti lomba di madrasah.⁹⁹

Pemberian respon atau daya tanggap yang cepat dan baik kepada siswa, diharapkan dapat menumbuhkan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan di madrasah. Dalam mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan akademik di madrasah, peneliti membuat angket yang ditujukan kepada siswa. Dengan menggunakan 30 responden atau peserta didik di MTs N 1 Grobogan, dapat dilihat tingkat kepuasan peserta didik di bawah ini:

Tabel 1.8 Kepuasan Responsiveness Peserta Didik¹⁰⁰

Skala	Interpretasi	Frekuensi
$X > 23$	Sangat Baik	4
$16 < x \leq 23$	Baik	21
$12 < x \leq 16$	Cukup Baik	4
$7 < x \leq 12$	Tidak Baik	1
$x \leq 7$	Sangat Tidak Baik	0
Total		30

⁹⁹ Wawancara dengan Siswa Kelas 9B Sains MTs N 1 Grobogan, Sakhy Nabih. Pada hari Jum'at, 13 September 2024. Pukul 09.30 WIB.

¹⁰⁰ Angket dengan Siswa di MTs Negeri 1 Grobogan. Pada hari Senin, 30 September 2024, pukul 09.40 WIB.

Rumus:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah yang Baik}}{\text{Total Jumlah}} \times 100$$

- Cara Menghitung:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{21}{30} \times 100 = 70\%$$

Berdasarkan dari perolehan data di atas, dapat dilihat tingkat kepuasan peserta didik pada Responsiveness atau daya tanggap di MTs N 1 Grobogan. Ditunjukkan pada 4 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 13,33% menunjukkan sangat baik. Dan 21 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 70% yang menunjukkan baik. Dan 4 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 13,33% menunjukkan cukup baik. Sisanya 1 siswa dari 30 responden dengan nilai presentase 3,33%. Jadi dapat disimpulkan, 70% dari 30 siswa menyatakan Baik (Puas).

4. Assurance (Jaminan)

Pemberian jaminan kepada peserta didik di MTs N 1 Grobogan dari segi assurance dapat dilihat dari komunikasi layanan yang ramah, santun, hubungan antara guru dan siswa terjalin baik, dan menanamkan rasa kepercayaan kepada

siswa terkait pemberian layanan-layanan di madrasah.

Pak Edi Sutopo selaku Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan menjelaskan bahwa jika dari kemampuan dan kompetensi guru-guru kami Sesegera mungkin, kepala madrasah mengevaluasi siapa pun yang belum melaksanakan tugas dan fungsi dengan baik. Rapat dan koordinasi dilaksanakan untuk mencegah jangan sampai timbul kegagalan atau salah dalam kelola manajemen. Dan untuk saat ini hubungan antara guru dan siswa terjalin dengan baik. Hal itu sangat penting bagi kami membangun hubungan komunikasi yang baik dan sopan, ramah, maupun santun, kami terapkan kepada guru maupun peserta didik. Untuk mengajarkan etika yang baik dan berakhlakul karimah.¹⁰¹

Pak Suryanto selaku penjaga keamanan atau satpam di madrasah, beliau menjelaskan bahwa layanan keamanan madrasah adalah salah hal yang sangat penting untuk mengatur, memantau tingkat kedisiplinan siswa dan

¹⁰¹ Wawancara dengan Waka Kurikulum di MTs N 1 Grobogan, Bapak Edi Sutopo, M.Pd. Pada hari Jum'at 13 September 2024, Pukul 10.00 WIB.

memberikan layanan atau arahan jika ada tamu dari luar madrasah. Seperti, keluar masuk siswa, perizinan tamu diharapkan lapor terlebih dahulu. Sehingga memberikan kemudahan kepada pelanggan tersebut.¹⁰²

Sakhy Nabih selaku Siswa di MTs N 1 Grobogan juga menjelaskan mengenai komunikasi guru memberikan layanan terhadap siswa, yaitu pada pembelajaran dikelas guru mengajarnya sudah baik, gurunya juga ramah, sopan, dan santun. Kami merasa puas atas komunikasi yang digunakan oleh guru-guru saat melaksanakan pembelajaran di kelas.¹⁰³

Tabel 1.9 Kepuasan Assurance Peserta Didik¹⁰⁴

Skala	Interpretasi	Frekuensi
$X > 23$	Sangat Baik	7
$16 < x \leq 23$	Baik	21
$12 < x \leq 16$	Cukup Baik	2
$7 < x \leq 12$	Tidak Baik	0
$x \leq 7$	Sangat Tidak Baik	0
Total		30

¹⁰² Observasi Lingkungan MTs N 1 Grobogan pada tanggal 13 September 2024.

¹⁰³ Wawancara dengan Siswa Kelas 9B Sains MTs N 1 Grobogan, Sakhy Nabih. Pada hari Jum'at, 13 September 2024. Pukul 09.30 WIB.

¹⁰⁴ Angket dengan Siswa di MTs Negeri 1 Grobogan. Pada hari Senin, 30 September 2024, pukul 09.40 WIB.

Rumus:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah yang Baik}}{\text{Total Jumlah}} \times 100$$

- Cara Menghitung:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{21}{30} \times 100 = 70\%$$

Berdasarkan dari perolehan data di atas, dapat dilihat tingkat kepuasan peserta didik pada Assurance atau jaminan yang diberikan di MTs N 1 Grobogan. Ditunjukkan pada 7 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 23,33% menunjukkan sangat baik. Dan 21 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 70% yang menunjukkan baik. Dan 2 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 6,67% menunjukkan cukup baik. Jadi dapat disimpulkan, 70% dari 30 siswa menyatakan Baik (Puas).

5. Empathy (Empati)

Empati peserta didik di MTs N 1 Grobogan dari segi Emphaty dapat dilihat dari pemberian informasi atau pesan kepada siswa, memberikan solusi, perhatian, pemahaman dan penanganan, dan komunikasi yang baik kepada siswa. Pak Ahmad Ali Munthohar selaku Waka Humas di MTs N 1 Grobogan dalam memenuhi

produk dan layanan pelanggan dengan melakukan upaya yang komprehensif dan secara berkelanjutan, seperti, meningkatkan kualitas sumber daya manusia madrasah, mengembangkan kurikulum yang relevan, memperbaiki fasilitas belajar, menerapkan metode pembelajaran yang efektif, evaluasi secara berkala, kerja sama dengan berbagai komunitas, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta peningkatan layanan administrasi dengan semaksimal mungkin.

Selain itu beliau juga menambahkan tentang media yang digunakan dalam memperkenalkan madrasah kepada masyarakat. Dengan memberikan berbagai hal informasi kepada masyarakat, seperti melalui platform Facebook, Instagram, Website, dan Grup Whatsapp untuk menyampaikan informasi terbaru kepada orang tua maupun masyarakat.¹⁰⁵

Ibu Rusmini selaku guru di MTs N 1 Grobogan menjelaskan terkait pemberian solusi, pemahaman, dan penanganan kepada siswa,

¹⁰⁵ Wawancara dengan Waka Humas MTs N 1 Grobogan, Bapak Ahmad Ali Munthohar, S.Pd. Pada hari Selasa 24 September 2024, pukul 12.30 WIB.

adalah kewajiban dari guru dalam proses belajar mengajar dikelas. Pembelajaran yang disusun sesuai dengan perencanaan yang dibuat sebelumnya. Yang terpenting menguasai kelas dan memahami kondisi setiap siswa, sehingga Pembelajaran terlaksana dengan lancar dan mudah dipahami oleh siswa.¹⁰⁶

Wildan Aditya selaku siswa di MTs N 1 Grobogan juga menjelaskan mengenai pemberian layanan, pemahaman, solusi, dan keringanan kepada siswa, seperti, guru pada saat mengajar pelajaran mudah dipahami, ada siswa merasa kesulitan guru berusaha memberikan solusi yang baik, dan memperbolehkan siswa membawa HP buat tugas. Untuk digunakan buat observasi di Lab, observasi lingkungan, dan tanaman untuk dijadikan tugas kelompok.¹⁰⁷

¹⁰⁶ Wawancara dengan Guru kelas Bahasa Inggris MTs N 1 Grobogan, Ibu Rusmini, S.Pd. pada hari Selasa, 24 September 2024. Pukul 12.00 WIB.

¹⁰⁷ Wawancara dengan Siswa MTs N 1 Grobogan, Wildan Aditya. Pada hari Jum'at, 13 September 2024. Pukul 09.00 WIB.

Tabel 1.10 Kepuasan Emphaty Peserta Didik¹⁰⁸

Skala	Interpretasi	Frekuensi
$X > 23$	Sangat Baik	5
$16 < x \leq 23$	Baik	22
$12 < x \leq 16$	Cukup Baik	2
$7 < x \leq 12$	Tidak Baik	1
$x \leq 7$	Sangat Tidak Baik	0
Total		30

Rumus:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah yang Baik}}{\text{Total Jumlah}} \times 100$$

- Cara Menghitung:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{22}{30} \times 100 = 73\%$$

Berdasarkan dari perolehan data di atas, dapat dilihat tingkat kepuasan peserta didik pada Assurance atau jaminan yang diberikan di MTs N 1 Grobogan. Ditunjukkan pada 5 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 16,67% menunjukkan sangat baik. Dan 22 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 73% yang menunjukkan baik. Dan 2 siswa dari 30 responden dengan nilai persentase 6,67% menunjukkan cukup baik. Dan sisanya 1 siswa dari 30 responden nilai persentase 3,33%. Jadi,

¹⁰⁸ Angket dengan Siswa di MTs Negeri 1 Grobogan. Pada hari Senin, 30 September 2024, pukul 09.40 WIB.

dapat disimpulkan bahwa 73% dari 30 siswa menyatakan Baik (Puas).

e. Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Layanan Akademik di MTs N 1 Grobogan

1. Faktor Penghambat

a) Keterbatasan Sumber Daya

Salah satu kendala atau hambatan dalam penerapan mutu layanan di madrasah adalah pada keterbatasan dana yang dibutuhkan, tenaga kerja pendidik yang masih belum mencapai standar kompetensi yang ditentukan, dan kebutuhan yang dibutuhkan masih banyak, Sehingga madrasah dalam memenuhi fasilitas sarana dan prasarana di madrasah menjadi terhambat.

b) Pelaksanaan diklat secara online terus menerus

Diklat dilakukan oleh guru secara online, tentunya tingkat pemahaman dari guru belum maksimal, itu menjadi hambatan kegiatan pembelajaran siswa di madrasah.

c) Kompetensi guru yang belum sesuai dengan ditentukan.¹⁰⁹

d) Fasilitas yang perlu diperbaiki

¹⁰⁹ Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

- 1) TV (di remotenya, karena sudah hilang).
 - 2) AC (tidak ada remotenya, siswa merasa kesusahan untuk menghidupkannya, dan biasanya siswa menaiki kursi untuk menghidupkan AC nya).
 - 3) Proyektor (kalau kena hujan atau air, kabelnya dimakan tikus, dan untuk menyalakannya naik kursi). Tetapi sekarang guru sudah membawa proyektor sendiri buat pembelajaran dikelas.
 - 4) Bola-bola buat olahraga (kadang sering kempes, rusak, dan bolong).
 - 5) Net volley kadang sering rusak dan sobek.
 - 6) Wifi, (karena susah sinyalnya. Dulu juga pernah dikasi sekolah, tetapi sudah dicopot dibuat UNBK madrasah).
- e) Keadaan peserta didik yang berbeda-beda, kurangnya kerjasama orang tua, siswa dan lingkungan masyarakat sekitar madrasah.¹¹⁰
2. Faktor Pendukung
- a. Semangat yang tinggi dari peserta didik untuk belajar di MTs N 1 Grobogan, MTs N 1

¹¹⁰ Wawancara dengan Siswa Kelas 9B Sains MTs N 1 Grobogan, Sakhy Nabih. Pada hari Jum'at, 13 September 2024. Pukul 09.30 WIB.

- Grobogan ini input masuk peserta didik dari 196 SD/MI berbagai daerah, seperti Kendal, Blora, Grobogan, Demak, Wirosari, dll. Tentunya kalau tidak mempunyai semangat yang tinggi untuk memilih belajar di madrasah.
- b. Fasilitas dari orang tua, anak di pondokkan, laju, antar jemput. Hal itu dapat membantu anak maupun sekolah dalam proses belajar mengajar di madrasah.
 - c. Dukungan penuh dari masyarakat sekitar madrasah
 - d. Fasilitas yang disediakan terpenuhi dan memadai.¹¹¹
 - e. Madrasah telah memenuhi 8 standar nasional pendidikan (8 SNP). Di samping itu, secara reguler telah beberapa kali dilaksanakan akreditasi. Dan beberapa kali pula MTs N 1 Grobogan mendapatkan nilai akreditasi A.
 - f. Dukungan komite sekolah, komite madrasah telah menjalin kerja sama dengan berbagai pihak luar madrasah, seperti Dinas Kesehatan (Puskesmas), Dinas lingkungan hidup, Bank

¹¹¹ Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

BKK, Pondok Pesantren, dan Palang Merah Indonesia.

- g. Kerjasama dengan orang tua dan peserta didik dengan baik. Agar mendapat nilai yang positif.
- h. Komitmen sumber daya manusia yang tinggi
- i. Dukungan orang tua siswa dalam memberikan penyaluran dana dalam memfasilitas di madrasah.
- j. Pimpinan selalu mendorong para Aparatus Sipil Negara (ASN) untuk senantiasa berprestasi. Melalui forum rapat dinas resmi, rapat koordinasi maupun briefing, Kamad mengharapkan para guru untuk meningkatkan profesioinalismenya. Sarana yang bisa dipakai meliputi diklat online, diklat offline.¹¹²

B. Analisis Data

Peneliti dalam mendiskripsikan dan menganalisis mutu layanan akademik di MTs N 1 Grobogan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Mutu Layanan Akademik di MTs N 1 Grobogan

¹¹² Wawancara dengan Waka Humas MTs N 1 Grobogan, Bapak Ahmad Ali Munthohar, S.Pd. Pada hari Selasa 24 September 2024, pukul 12.30 WIB.

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti di MTs N 1 Grobogan mengenai analisis mutu layanan akademik adalah dengan memiliki produk atau program 7 kelas unggulan baru, seperti program tahfidz, riset, bahasa, keagamaan, informatika, sains, dan olahraga. Dan program kelas regular pada digunakan pada kelas 9 saja, tetapi kelas F-I sebagai kelas reguler di madrasah. Program kelas unggulan tersebut disesuaikan dengan minat atau kemauan peserta didik sebelum masuk ke MTs N 1 Grobogan. Tentunya dari madrasah tidak ada unsur paksaan terhadap minat program kelas unggulan yang diberikan oleh madrasah.

Program kelas unggulan di madrasah bertujuan untuk memberikan pengetahuan, memaksimalkan potensi atau kemampuan peserta didik, dan mampu bersaing dengan madrasah lainnya. Tujuan utama dari mutu pelayanan akademik di madrasah adalah untuk menjamin kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa. Ini berarti memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan kesempatan yang sama untuk berkembang secara optimal, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik.

Menurut tinjauan teori yang telah dijelaskan bahwa mutu atau kualitas adalah sebuah tingkat baik atau buruknya sesuatu pada organisasi. Mutu didefinisikan

sebagai suatu tingkatan keunggulan pada sebuah lembaga pendidikan tertentu. Secara istilah mutu merupakan kualitas karakteristik mengenai produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan keinginan kepada pelanggan.¹¹³

Berdasarkan teori di atas bahwa mutu atau kualitas layanan akademik yang diberikan oleh MTs N 1 Grobogan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan madrasah dan dapat dikatakan madrasah yang berkualitas. Madrasah telah merealisasikan program-program kelas unggulan baru yang ditawarkan kepada peserta didik dan masyarakat, pada saat sebelum masuk ke madrasah. Pemilihan program kelas unggulan ini tentunya disesuaikan dengan minat dan keinginan peserta didik. Madrasah dalam meningkatkan mutu layanan akademik dengan menyesuaikan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang akan digunakan sebagai acuan dalam kegiatan pembelajaran berlangsung.

Program atau produk yang diberikan oleh MTs N 1 Grobogan dikelompokkan sesuai dengan kelas-kelas unggulan tersebut. Dan dari setiap kelas unggulan ada penambahan jam pembelajaran siswa. Agar siswa lebih mendalami dan memahami pelajaran yang diterima dari

¹¹³ Gary Amstrong dan Philip Kotler, '*Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2008). edisi 12, hlm. 347.

guru yang mengajar. Hal itu, dalam pengelompokkan kelas unggulan madrasah menyesuaikan dengan kompetensi dan kemampuan guru sesuai bidangnya masing-masing. Agar pembelajaran dikelas dapat berjalan dengan semaksimal mungkin.

Tujuan dari mutu layanan akademik di MTs N 1 Grobogan adalah untuk memfasilitasi, memenuhi, memperbaiki, dan mengevaluasi seluruh proses kegiatan di madrasah secara berkelanjutan. Dimulai dari penentuan standar kerja pendidikan, sehingga terbentuknya sumber daya manusia dan sumber daya yang berkualitas. Agar dapat memudahkan suatu organisasi pendidikan mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi madrasah. Tujuan layanan akademik ini adalah agar peserta didik memiliki potensi, kemampuan, ketrampilan, sikap, dan mampu bersaing dengan madrasah lain.¹¹⁴ Pada layanan akademik ini juga dapat membantu tenaga pendidik untuk membentuk perilaku belajar peserta didik dalam melaksanakan proses pembelajaran dikelas, dan dapat tercapainya prestasi lulusan yang lebih tinggi.

Kualitas layanan akademik di MTs N 1 Grobogan yang diberikan melalui proses yang panjang. Seperti

¹¹⁴ Suwatno Nadira Martasubrata, 'Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, (Vol. 1.No 1 tahun 2016), hlm. 136-43.

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) sampai siswa menerima ijazah ketika lulus. Dari proses tersebut peserta didik menerima layanan yang disediakan oleh madrasah. layanan akademik tentunya tidak semata-mata berfokus pada proses pembelajaran saja, tetapi pemberian layanan-layanan lain sebagai proses menunjang kegiatan akademik di madrasah. Misalnya, pada layanan pembelajaran siswa, layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan laboratorium, layanan administrasi madrasah, layanan olahraga, layanan masjid atau keagamaan, dan kokurikuler, ekstrakurikuler, program pembiasaan, lomba-lomba, administrasi, mutasi siswa, dan sebagainya.

Hasil dari analisis mutu layanan akademik di MTs N 1 Grobogan dapat disimpulkan, bahwa fasilitas sarana dan prasarana pendidikan di MTs N 1 Grobogan sudah terpenuhi dan memadai. Hal itu, dapat dibuktikan dengan menyesuaikan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang telah ditetapkan pemerintah. Dengan memberikan pelayanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan peserta didik. Agar peserta didik dapat merasa puas, senang, dan nyaman terhadap layanan yang diberikan oleh madrasah.

Kualitas layanan akademik di MTs N 1 Grobogan memiliki dari beberapa dimensi yang akan digunakan

sebagai pengukuran atau penilaian terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh madrasah. Seperti, dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empathy. Yang dideskripsikan dan dianalisis sebagai berikut, yaitu:

a. Tangible

Bukti fisik dapat dibuktikan dari respon dan penilaian peserta didik dan orang tua terhadap layanan-layanan yang diberikan di MTs N 1 Grobogan. Respon dari peserta didik dan orang tua digunakan untuk menentukan tingkat keberhasilan madrasah kedepannya. Seperti, bentuk fisik gedung madrasah, perpustakaan, Bimbingan dan Konseling (BK), ruang kelas, laboratorium, meja, kursi, AC, Wifi, dan lain sebagainya. yang akan digunakan sebagai penunjang proses pembelajaran di madrasah.

Dari tinjauan teori bahwa tangible atau bukti fisik merupakan fasilitas layanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung, serta dapat digunakan oleh pelanggan.¹¹⁵ Namun, pemberian fasilitas layanan harus dipenuhi dengan baik, sesuai

¹¹⁵ Hilda Fadhilaturrohmah, “*Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Di MAN 1 Banyuwangi*” (Institut Agama Islam Darussalam (IAIDA) Blokagung Banyuwangi, 2022), file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Hilda Fadhilaturrohmah.pdf.

dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan dan disesuaikan dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang ditetapkan.

Hasil dari angket mengenai tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua pada bukti fisik MTs N 1 Grobogan, bahwa peserta didik merasakan kepuasan terhadap kualitas layanan akademik diberikan. Dan layanan yang diberikan sudah terpenuhi dengan baik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun orang tua.

b. Reliability

Reliability dapat dilihat pada pelaksanaan proses pembelajaran di MTs N 1 Grobogan. Dengan menyesuaikan modul ajar atau media bahan ajar, kurikulum yang digunakan, dan metode pembelajaran yang digunakan guru kepada siswa dikelas. Guru dalam memberikan materi pelajaran harus bervariasi, guru dapat menguasai kelas, memahami kondisi kelas dan siswa, sehingga pembelajaran dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Dari tinjauan teori suatu kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan kepada

pelanggan.¹¹⁶ Kemampuan disini berarti kemampuan guru dalam memberikan materi pembelajaran kepada siswa dikelas, sesuai dengan kurikulum yang digunakan madrasah.

Hasil dari angket mengenai tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua pada reliability di MTs N 1 Grobogan, bahwa peserta didik merasakan kepuasan terhadap kualitas layanan akademik diberikan. Dan layanan yang diberikan sudah terpenuhi dengan baik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun orang tua.

c. Responsiveness

Daya tanggap guru-guru MTs N 1 Grobogan dapat dilihat dari pemberian respon, solusi, dan penanganan yang baik dan cepat kepada siswa. Hal itu, bertujuan untuk menumbuhkan sifat atau sikap peserta didik yang positif terhadap pemberian kualitas layanan akademik yang disediakan.

Menurut tinjauan teori, bahwa responsiveness adalah kemampuan organisasi yang dilakukan secara langsung untuk memberikan pelayanan dengan cara cepat dan tepat. Dan hasil dari angket pengukuran

¹¹⁶ Hilda Fadhilaturrohmah, "Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Di MAN 1 Banyuwangi" ...2022),

tingkat kepuasan peserta didik pada responsiveness di MTs N 1 Grobogan, bahwa peserta didik merasakan kepuasan terhadap kualitas layanan akademik diberikan. Dan layanan yang diberikan sudah terpenuhi dengan baik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun orang tua.

d. Assurance

Jaminan kepada peserta didik dan orang tua di MTs N 1 Grobogan dapat dibuktikan dari komunikasi layanan yang ramah, santun, hubungan antara guru dan siswa terjalin baik, sistem keamanan sekolah yang baik, dan menanamkan rasa kepercayaan kepada siswa terkait pemberian layanan-layanan di madrasah. Dari tinjauan teori, bahwa assurance adalah suatu kemampuan untuk menumbuhkan, menanamkan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap pelanggan.

Hasil dari angket mengenai tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua pada assurance di MTs N 1 Grobogan, bahwa peserta didik merasakan kepuasan terhadap kualitas layanan akademik diberikan. Dan layanan yang diberikan sudah terpenuhi dengan baik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun orang tua.

e. Emphaty

Empati kepada peserta didik di MTs N 1 Grobogan dapat dibuktikan dari madrasah memberikan informasi atau pesan yang baik, kepada siswa atau orang tua, memberikan solusi, perhatian, pemahaman dan penanganan, dan komunikasi yang baik kepada siswa. Dengan melalui platform grup Whatsap, facebook, instagram dan sebagainya. Dilihat dari tinjauan teori, bahwa empathy adalah kemampuan berupaya mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.¹¹⁷

Hasil dari angket mengenai tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua pada empathy di MTs N 1 Grobogan, bahwa peserta didik merasakan kepuasan terhadap kualitas layanan akademik diberikan. Dan layanan yang diberikan sudah terpenuhi dengan baik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun orang tua.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Mutu Layanan Akademik di MTs N 1 Grobogan

a. Faktor Penghambat Mutu

1. Keterbatasan Sumber Daya

¹¹⁷ Fera Kurniasari and Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto, "Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)," *Bussines Management Analyisis Journal (BMAJ)* (Vol 3, no. 2, tahun 2020), hlm. 112–125.

Salah satu kendala atau hambatan dalam penerapan mutu layanan di madrasah adalah pada keterbatasan dana yang dibutuhkan, tenaga kerja pendidik yang masih belum mencapai standar kompetensi yang ditentukan, dan kebutuhan yang dibutuhkan masih banyak, Sehingga madrasah dalam memenuhi fasilitas sarana dan prasarana di madrasah menjadi terhambat.¹¹⁸

2. Pelaksanaan diklat secara online terus menerus
Diklat dilakukan oleh guru secara online, tentunya tingkat pemahaman dari guru belum maksimal, itu menjadi hambatan kegiatan pembelajaran siswa di madrasah.
3. Kompetensi guru yang belum sesuai dengan ditentukan.¹¹⁹
4. Fasilitas yang perlu diperbaiki
 - a) TV (di remotenya, karena sudah hilang).
 - b) AC (tidak ada remotenya, siswa merasa kesusahan untuk menghidupkannya, dan

¹¹⁸ Badrudin Listiyani Siti Romlah, Iskandar, Latiful Wahid, Nuryadin Ali, "Manajemen Mutu Pendidikan Islam Dalam Upaya Meningkatkan Pretasi PTKIN," *AT-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam* (Vol. 08, no. 01 tahun 2024), hlm. 223.,

¹¹⁹ Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

biasanya siswa menaiki kursi untuk menghidupkan AC nya).

- c) Proyektor (kalau kena hujan atau air, kabelnya dimakan tikus, dan untuk menyalakannya naik kursi). Tetapi sekarang guru sudah membawa proyektor sendiri buat pembelajaran dikelas.
- d) Bola-bola buat olahraga (kadang sering kempes, rusak, dan bolong).
- e) Net volley kadang sering rusak dan sobek.
- f) Wifi, (karena susah sinyalnya. Dulu juga pernah dikasi sekolah, tetapi sudah dicopot dibuat UNBK madrasah).

5. Keadaan peserta didik yang berbeda-beda, kurangnya kerjasama orang tua, siswa dan lingkungan masyarakat sekitar madrasah.¹²⁰

b. Faktor Pendukung

- 1) Semangat yang tinggi dari peserta didik untuk belajar di MTs N 1 Grobogan
MTs N 1 Grobogan ini input masuk peserta didik dari 196 SD/MI berbagai daerah, seperti Kendal, Blora, Grobogan, Demak, Wirosari, dll. Tentunya

¹²⁰ Wawancara dengan Siswa Kelas 9B Sains MTs N 1 Grobogan, Sakhy Nabih. Pada hari Jum'at, 13 September 2024. Pukul 09.30 WIB.

kalau tidak mempunyai semangat yang tinggi untuk memilih belajar di madrasah.

- 2) Fasilitas dari orang tua, anak di pondokkan, laju, antar jemput. Hal itu dapat membantu anak maupun sekolah dalam proses belajar mengajar di madrasah.
- 3) Dukungan penuh dari masyarakat sekitar madrasah
- 4) Fasilitas yang disediakan terpenuhi dan memadai.¹²¹
- 5) Madrasah telah memenuhi 8 standar nasional pendidikan (8 SNP). Di samping itu, secara reguler telah beberapa kali dilaksanakan akreditasi. Dan beberapa kali pula MTs N 1 Grobogan mendapatkan nilai akreditasi A.
- 6) Dukungan komite sekolah
Komite madrasah telah menjalin kerja sama dengan berbagai pihak luar madrasah, seperti Dinas Kesehatan (Puskesmas), Dinas lingkungan hidup, Bank BKK, Pondok Pesantren, dan Palang Merah Indonesia.

¹²¹ Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan, Bapak Suyitno, S.Pd. pada hari Selasa 24 September 2024. Pukul 10.00 WIB.

- 7) Kerjasama dengan orang tua dan peserta didik dengan baik. Agar mendapat nilai yang positif.
- 8) Komitmen sumber daya manusia yang tinggi
- 9) Dukungan orang tua siswa dalam memberikan penyaluran dana dalam memfasilitas di madrasah.
- 10) Pimpinan selalu mendorong para Aparatus Sipil Negara (ASN) untuk senantiasa berprestasi. Melalui forum rapat dinas resmi, rapat koordinasi maupun briefing, Kamad mengharapkan para guru untuk meningkatkan profesioinalismenya. Sarana yang bisa dipakai meliputi diklat online, diklat offline.¹²²

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan peneliti sudah berusaha semaksimal mungkin, supaya penelitian ini dapat terselesaikan dengan hasil yang terbaik dan sesuai yang diharapkan. Pada melakukan penelitian ini tentunya terdapat kekurangan dan kendala didalamnya, adapun keterbatasan penelitian yang ada diantaranya, yaitu:

1. Pengaturan jadwal observasi dan wawancara yang kurang efektif, yang disebabkan karena peneliti sendiri maupun informan yang banyak kesibukan lainnya.

¹²² Wawancara dengan Waka Humas MTs N 1 Grobogan, Bapak Ahmad Ali Munthohar, S.Pd. Pada hari Selasa 24 September 2024, pukul 12.30 WIB.

2. Keterbatasan pengetahuan peneliti dalam membuat naskah karya tulis ilmiah ini, sehingga masih banyak kekurangan didalamnya dari segi penulisan atau penambahan sumber-sumber referensi terkait penelitian.
3. Penelitian dilakukan dengan terbatas oleh waktu.
4. Keterbatasan peneliti dalam membuat karya tulis ilmiah, disebabkan oleh banyaknya kegiatan dengan membantu pekerjaan orang tua dirumah, sehingga peneliti harus mengatur jadwal yang pas, agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

Namun dalam penelitian ini ditemukan banyak kekurangan dan keterbatasan, hal ini tidak berarti hasil penelitian ini tidak valid. Sehingga, peneliti harus berusaha semaksimal mungkin atau sungguh-sungguh, agar dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dan benar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian dilakukan dengan menganalisis dan mendiskripsikan data-data yang ada di instansi pendidikan. Dengan judul tentang analisis mutu layanan akademik di MTs Negeri 1 Grobogan, kemudian dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Mutu atau kualitas layanan akademik yang diterapkan oleh MTs N Grobogan terdapat berbagai produk dan jasa layanan akademik yang diberikan kepada peserta didik. Madrasah memiliki program 7 kelas unggulan baru, seperti program tahfidz, riset, bahasa, keagamaan, informatika, sains, dan olahraga. Dan program kelas reguler pada digunakan pada kelas 9 saja, tetapi kelas F-I sebagai kelas reguler di madrasah. Program kelas unggulan tersebut disesuaikan dengan minat atau kemauan peserta didik sebelum masuk ke MTs N 1 Grobogan. Dari masing-masing kelas unggulan diberikan tambahan waktu 2 jam belajar dikelas. Pada penelitian ini juga terdapat dimensi kualitas layanan pendidikan yang digunakan sebagai mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas layanan yang disediakan, yaitu: a) Tangible atau Bukti fisik dapat dilihat dari respon dan

penilaian peserta didik maupun orang tua terhadap layanan-layanan yang diberikan di MTs N 1 Grobogan. Seperti, bentuk fisik gedung madrasah, perpustakaan, Bimbingan dan Konseling (BK), ruang kelas, laboratorium, meja, kursi, AC, Wifi, dan lain sebagainya.

b) Reliability atau pelaksanaan dapat dilihat pada pelaksanaan proses pembelajaran di MTs N 1 Grobogan. Dengan menyesuaikan modul ajar atau RPP, media bahan ajar, kurikulum yang digunakan, dan metode pembelajaran yang digunakan guru kepada siswa.

c) Responsiveness atau daya tanggap guru-guru MTs N 1 Grobogan dapat dilihat dari pemberian respon, solusi, dan penanganan yang baik dan cepat kepada siswa.

d) Assurance atau jaminan di MTs N 1 Grobogan dapat dilihat dari komunikasi layanan yang ramah, santun, hubungan antara guru dan siswa terjalin baik, sistem keamanan sekolah yang baik, dan menanamkan rasa kepercayaan kepada siswa terkait pemberian layanan-layanan di madrasah.

e) Emphaty di MTs N 1 Grobogan dapat dilihat dari madrasah memberikan informasi atau pesan yang baik, kepada siswa dan orang tua, memberikan solusi, perhatian, pemahaman dan penanganan, dan komunikasi yang baik kepada siswa.

Dengan melalui platform grup Whatsap, facebook, instagram dan sebagainya.

2. Faktor penghambat dan pendukung mutu layanan akademik di MTs N 1 Grobogan
 - a) Faktor penghambat, yaitu: keterbatasan sumber daya yang dibutuhkan, pelaksanaan diklat secara online terus menerus, fasilitas masih perlu diperbaiki, seperti WIFI, AC, proyektor, dan kurangnya kerja sama antar pihak orang tua, siswa, maupun masyarakat sekitar.
 - b) Faktor pendukung, yaitu: semangat dari peserta didik yang tinggi, fasilitas dari orang tua untuk anaknya, fasilitas yang disediakan terpenuhi dan memadai, terjalin kerja sama yang baik, dan dukungan dari komite sekolah, serta dukungan penuh dari masyarakat sekitar madrasah.

B. Saran

Pada penelitian ini peneliti ingin memberikan saran kepada pihak madrasah sebagai berikut, yaitu:

1. Dalam kegiatan pembelajaran di MTs Negeri 1 Grobogan. Sebaiknya mengatur kembali pemetaan jadwal mengajar guru lebih baik lagi, supaya kegiatan belajar mengajar di kelas dapat berjalan secara efektif dan efisien.

2. Dalam ruang perpustakaan di MTs Negeri 1 Grobogan. Sebaiknya madrasah melakukan penataan ulang bahan pustaka atau buku-buku dengan rapi, seperti, melakukan shelving, katalogisasi, dan lainnya, agar pemustaka membaca lebih nyaman dan tenang saat di dalamnya.
3. Dalam program unggulan di MTs Negeri 1 Grobogan. Sebaiknya perlu diatur kembali, pada program kelas reguler yang masih diterapkan dikelas IX hingga sekarang sebaiknya diganti program kelas unggulan lainnya. Supaya lebih efektif pada saat pengelompokkan dan pengelolaan kedepannya.

C. Kata Penutup

Alhamdulillahirobbil 'alamiin, puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Penulis juga menyadari terdapat banyak kesalahan atau kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Mutu Layanan Akademik di MTs Negeri 1 Grobogan”. Oleh karena itu, kritik atau sarannya sangat penting untuk penulisan kedepannya, agar lebih maksimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak. Demikian atas segala kesalahan atau kekurangan dari penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan sekian terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T, dan Tantri, F. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Amar, Muhammad Fadali, and Dkk. Sholeh Lukman. “Optimalisasi Kualitas Pendidikan Melalui Strategi Layanan Akademik Di SMA Nurul Jadid.” *Aafiyah: Jurnal Multidisiplin Ilmu* Vol. 2, no. 1 (2024): 69–84.
- B, Barsihannor. “Manajemen Pendidikan Islam.” *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.18592/moe.v7i2.5429>.
- Bendriyanti, Rita Prima. “Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Kompetensi Lulusan Di Perguruan Tinggi Swasta Di Provinsi Bengkulu.” *Jurnal Manajemen Mutu Layanan* Vol 1, no. 1 (2015): 1–22.
- Chong, S.Y & Ahmed, P. “A Phenomenology of University Sercive Quality Experience.” *Journal of Educational Management* 2, no. 8 (2014): 36–52.
- Fadhilaturrohmah, Hilda. “Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Di MAN 1 Banyuwangi.” Institut Agama Islam Darussalam (IAIDA) Blokagung Banyuwangi, 2022.
- Fadli, Muhammad. “Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan.” *Jurnal Studi Manajemn Pendidikan* 1, no. 02 (2017): 2.
- Fandy, Tjiptono. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*.

- Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Fathul Jannah. “Manajemen Mutu Akademik Perguruan Tinggi Agama Islam (Studi Kasus STAIN Dan STIS Di Samarinda).” UIN Alauddin Makasar, 2014.
- Fera Kurniasari, and Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto. “Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang).” *Bussines Management Analyisis Journal (BMAJ)* Vol 3, no. 2 (2020): 112–25.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Ibnu Rawandhy, Mariaty Podungge, Dkk. “Mutu Pendidikan Islam Dalam Perspektif Al Qur’an Dan Tafsir.” *Al Muhafid: Jurnal Ilmu Al Qur’an Dan Tafsir* Vol 3, no.1 (2023): 25–38.
- Imam Makruf. “Manajemen Mutu Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK).” *Jurnal Administrasi Pendidikan XXV*, no. 1 (2018): 129–39.
- Ismanto Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media, 2014.
- Jamaluddin. *Manajemen Mutu Layanan Akademik*. Jambi: Salimmedia, 2018.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, Departemen Pendidikan Nasional Indonesia, 2011.
- Khairul Azan. “Mutu Layanan Akademik.” *Dosen Pendidikan*

- Indonesia* Vol XXII, no. No 1 (2015): 190–203.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin, L. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Lexy J.Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya, 2017.
- Listiyani Siti Romlah, Iskandar, Latiful Wahid, Nuryadin Ali, Badrudin. “Manajemen Mutu Pendidikan Islam Dalam Upaya Meningkatkan Pretasi PTKIN.” *AT-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam* Vol. 08, no. 01 (2024): 223.
- Moh. Nahrowi. “Manajemen Mutu Sekolah Dasar.” *Jurnal Auladuna* 1, no. 01 (2019): 123.
- Muhammad Fuad Zaini, Rahmat Hidayat, Dkk. “Manajemen Mutu Pendidikan: Perspektif Al Qur’an Dan Tafsir.” *Education Achievment: Journal of Science and Research* Vol 1, no. No. 1 (2020): 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.25217/ji.vxix.xxxx>.
- Nadira Martasubrata, Suwatno. “Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* Vol 1, no. No 1 (2016): 136–43.
- Nanang Fatah. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Nurul Insani. “Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.” UIN Sumatera Utara Medan, 2020.

- Nurul Prastika. “Manajemen Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MTs Hifil Qur’an Medan.” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019.
- Philip Kotler, dan Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. 12th ed. Jakarta: Erlangga, 2008.
- quran, Anaml Ayat 91 Al. *Al Qur’an Dan Terjemahnya*. Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah, dan Penerbit Al qur’an, 2005.
- Sinambela, L. P. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. 3rd ed. Jakarta: PT. Bumi Krasa, 2010.
- Siska Afiana. “Strategi Diferensiasi Produk Pendidikan Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Mts Negeri 1 Grobogan.” UIN Walisongo Semarang, 2023.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sumarni, Erviana Abdullah. “Analisis Strategi Peningkatan Mutu Layanan Akademik Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimaggalatung.” *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)* Vol. 2, no.3 (2021): 154–62.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*

Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. II. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009.

LAMPIRAN

Lampiran 1

A. Pedoman Wawancara

NO	RUMUSAN MASALAH	DIMENSI	DATA	SUMBER
1	Bagaimana Analisis Mutu Layanan Akademik di MTs N 1 Grobogan?	1. Tangible	Gedung, Ruang Kelas, Meja, Kursi, Papan Tulis, LCD, WIFI, Perpustakaan, UKS, Laboratorium, Masjid, Kantin, dan Koperasi, dll.	Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, Waka Humas, Siswa, dan Orang Tua
		2. Reliability	Disiplin, Kinerja guru, Pembelajaran siswa	Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, Guru, dan Siswa
		3. Responsiveness	Respon, Solusi, Materi Belajar, dan Layanan	Kepala Sekolah, Waka Humas, Guru, dan Siswa
		4. Assurance	Sikap, Komunikasi, dan Keamanan	Waka Kurikulum, Waka Humas, Guru, dan Siswa
		5. Emphaty	Informasi, Solusi, Komunikasi	Waka Kurikulum, Guru, dan Siswa

2	Apa Saja Faktor Penghambat dan Pendukung Mutu Layanan Akademik di MTs N 1 Grobogan?	a. Produk	Kepuasan Pelanggan, Masalah atau Kendala, dan Dukungan	Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, Waka Humas, Guru, Siswa, dan Orang Tua
		b. Jasa		

B. PEDOMAN OBSERVASI

1. Kurikulum yang digunakan
2. Pembelajaran siswa dikelas
3. Media Pembelajaran dan Fasilitas yang disediakan
4. Perpustakaan, Kantin, Koperasi, Masjid, dan ruang TU
5. Ruang Bimbingan dan Konseling (BK)
6. Progam-progam layanan akademik
7. Ruang kelas, LAB, dan Gedung Madrasah

C. PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Tabel struktur kurikulum kelas 7,8, dan 9
2. Gedung atau fisik madrasah
3. Layanan-layanan peserta didik
4. Ruang Kelas dan jadwal Pembelajaran
5. LCD, AC, WIFI, papan Tulis, dan sebagainya
6. Perpustakaan, Laboratorium, ruang BK, dll.

Lampiran 2

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Informan : H. Suyitno, S.Pd.
Jabatan : Kepala Madrasah MTs N 1 Grobogan
Hari/Tanggal : Selasa, 24 September 2024
Waktu : 10.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah visi, misi, dan tujuan madrasah digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs N Grobogan?	<p>a. Visi : Ingin membentuk madrasah yang berakhlak mulia, cerdas, mandiri, dan berwawasan lingkungan.</p> <p>b. Misi : adanya pembelajaran yang berorientasi pada peningkatan kualitas kelimuan, misalnya: madrasah membuka progam-progam akademik, seperti progam riset, tahfidz, sains, keagamaan, informatika, bahasa, dan olahraga. Hal itu dalam rangka untuk mengalokasikan anak-anak sesuai dengan bakat atau minat yang dimilikinya.</p> <p>c. Tujuan : dari tujuan itu tentu kita membredown dari visi dan misi tersebut, missal tujuan pembelajarannya apa, dan sebagainya.</p>
2.	Bagaimana strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan akademik di MTs N 1 Grobogan?	<p>Strategi yang saya gunakan dalam meningkatkan mutu layanan akademik di madrasah, yaitu:</p> <p>a. Peningkatan kompetensi guru, dimulai dari pemahaman tugas-tugas tusinya.</p> <p>b. Diklat atau workshop (model diklat dilaksanakan biasanya secara online, dan untuk setiap kelas diisi 40 orang). Kalau di DEPAQ namanya Diklat Pintar.</p> <p>c. Pemetaan pembelajaran, supaya lebih mudah dalam mengajar dikelas, disesuaikan dengan minat dari siswanya.</p> <p>d. Sarana yang memadai, misalnya lab komputer, bahasa, IPA, perpustakaan, lab digital.</p> <p>e. Sarana pembelajaran (biasanya setiap tahun madrasah melakukan pengadaan buku di perpustakaan).</p> <p>f. Perbaikan fasilitas-fasilitas yang disediakan, seperti alat-alat elektro, dan lab-lab perlu diperbaiki</p>

		<p>supaya layak digunakan.</p> <p>Alhamdulillah siswa disini sudah lewat seleksi, rata-rata tiap tahun nolaknya 190 siswa, artinya madrasah dapat memilih siswa yang diinginkan.</p>
3.	<p>Bagaimana perencanaan dan pelaksanaan kepala sekolah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan di madrasah?</p>	<p>Pelanggan kita adalah madrasah dan siswa. Orientasi anak dan orang tua disini yang utama untuk belajar agama, jadi dari data anak yang mondok 46%, madrasah ini sudah lama unggul di bidang sains, seperti KSM, Olimpiade, porseni, dan progam bahasa yang sudah lama dengan Pare setiap tahun, dan sebagainya. Dan didukung dengan Sarana pembelajaran yang memadai (biasanya setiap tahun madrasah melakukan pengadaan buku di perpustakaan).</p>
4.	<p>Bagaimana cara kepala sekolah memotivasi pendidik dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesionalisme kinerja di madrasah?</p>	<p>Kalau kami sederhana, dalam memotivasi guru disini menanamkan niat terlebih dahulu, niat mencari ridlo Allah, mengamalkan ilmu, dan sungguh dalam mendidik. Dan tugas guru itu bukana hanya mengajar, yang paling utama yaitu mendidik, seperti guru membentuk karakter individual peserta didik, guru membiasakan anak disiplin, dan guru menerapkan akhlak dan sikap, sifat, sopan santun kepada anak. Tentunya nanti anak menjadi terdidik yang mempunyai jiwa akhlakul karimah.</p>
5.	<p>Apa saja jenis-jenis layanan akademik di MTs N 1 Grobogan?</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Layanan pembelajaran b. Sarana penunjang pembelajaran c. Supervisi kepada guru d. Ruang diskusi bagi guru, jika ada keluhan, kendala dari peserta didik. e. Ranah siswa diberi ruang jika terjadi permasalahan dan kesulitan-kesulitan siswa yang disampaikan kepada guru BK madrasah, dan dari guru BK nanti akan dipecahkan menjadi beberapa bagian, apakah anak kesulitan dari materi, apakah siswa kesulitan dari sarana yang diberikan, apakah siswa mempunyai masalah dari guru, atau yang lain.
6.	<p>Bagaimana kepala sekolah mengimplikasikan mutu layanan akademik di madrasah?</p>	<p>Dengan adanya layanan akademik yang meningkat otomatis mutu layanan pendidikan kualitasnya juga meningkat. Misalnya, guru-guru banyak yang ikut diklat, cara mengajar guru lebih melayani, fasilitas</p>

		belajar lebih memadai, dan tentunya anak belajar dapat berkualitas.
7.	Bagaimana kepala sekolah dalam mengelola peserta didik di madrasah?	Untuk pengelolaan peserta didik, madrasah mempunyai bagan organisasi. Misalnya mutasi masuk PPDB, mutasi keluar, dan pengembangan bakat dan minat, ekstrakurikuler, pemberian reward dan punishment prestasi dari guru. Madrasah sering melakukan pembinaan dan kerja sama dengan instansi terkait, seperti dinas kesehatan, menyangkut hak dan kewajiban siswa masuknya di kantor pelayanan anak, kenakalan anak atau hukum masuknya ke polsek, dan sebagainya.
8.	Bagaimana kepala sekolah memfasilitasi sumber daya manusia di madrasah?	Memberikan fasilitas kepada guru untuk kuliah S1 maupun S2, dalam rangka meningkatkan kompetensi dari setiap individual pendidik di madrasah.
9.	Bagaimana respon orang tua atau masyarakat terhadap pelayanan akademik di madrasah?	Alhamdulillah untuk respon dari orang tua luar biasa, dapat membantu madrasah, memberikan sumbangan-sumbangan yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan di madrasah. Dan semangat dari orang tua yang menjadikan madrasah ini lebih maju dan bagus.
10.	Bagaimana kepala sekolah mengalokasikan sumber daya manusia agar sesuai dengan bidangnya?	<ol style="list-style-type: none"> Madrasah mempunyai sistem AJAG (Analisis Jabatan Guru), nanti disesuaikan dengan spesifikasi pendidikan dari setiap guru di madrasah. Menyesuaikan dengan profesi dari setiap guru Guru pada jadwal mengajarnya masih kurang, kami menambah jadwal jam mengajar untuk guru. Pemetaan jam jadwal mengajar guru di madrasah Mengoptimalkan jam-jam jadwal mengajar guru (guru mengajar efektifnya 6 jam satu harinya, dan 36 jam per minggu).
11.	Apa saja hambatan atau kendala dalam melaksanakan mutu layanan akademik di MTs N 1 Grobogan?	<ol style="list-style-type: none"> Diklat dilakukan secara online, tentunya tingkat pemahaman dari guru belum maksimal, itu menjadi hambatan kegiatan pembelajaran siswa di madrasah. Kompetensi guru yang belum sesuai dengan ditentukan. Keterbatasan sumber daya di madrasah Jarak antara rumah ke madrasah Siswa biasanya seragamnya hilang, menjadi

		hambatan saat belajar dimadrasah.
12.	Dan apa saja faktor pendukung dalam melaksanakan mutu layanan akademik di madrasah?	<p>MTs N 1 Grobogan ini inputnya dari 196 SD/MI berbagai daerah, seperti Kendal, Blora, Grobogan, Demak, Wirosari, dll. Tentunya kalau tidak mempunyai semangat yang tinggi untuk memilih belajar di madrasah.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Semangat yang tinggi dari peserta didik untuk belajar di MTs N 1 Grobogan b. Fasilitas dari orang tua, anak di pondokkan, laju, antar jemput. c. Dukungan penuh dari masyarakat sekitar madrasah d. Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai e. Ketersediaan sumber daya yang dimiliki f. Dukungan orang tua terhadap pembangunan di madrasah.

Lampiran 3

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Informan : H. Edi Sutopo, M.Pd.
Jabatan : Waka Kurikulum MTs N 1 Grobogan
Hari/Tanggal : Jum'at, 13 September 2024
Waktu : 10.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana manajemen strategi madrasah dalam meningkatkan mutu layanan akademik yang bermutu dan berkualitas di Mts N 1 Grobogan?	Madrasah meeningkatkan mutu layanan akademik dengan menyesuaikan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Standar itu meliputi 8 Standar Nasional Pendidikan (SNP). Yang digunakan sebagai acuan dalam kegiatan pembelajaran di madrasah.
2.	Apakah di Mts N 1 Grobogan sudah terpenuhi layanan akademiknya?	Tentu saja kita sudah memenuhi layanan akademik yang memenuhi standar.
3.	Apa saja jenis-jenis layanan akademik di Mts N 1 Grobogan?	Jenis layanan akademik meliputi <ol style="list-style-type: none">Proses belajar mengajar: Kegiatan inti dalam pendidikan, meliputi interaksi guru dan siswa dalam menyampaikan dan menerima materi pelajaran.Kurikulum: Rencana pembelajaran yang terstruktur, mencakup mata pelajaran, materi, dan tujuan pembelajaran yang harus dicapai siswa.Materi ajar: Buku teks, modul, lembar kerja, dan sumber belajar lainnya yang digunakan dalam proses pembelajaran.Evaluasi pembelajaran: Ujian, tugas, dan kuis untuk mengukur pemahaman siswa terhadap materi yang telah diajarkan.Pembelajaran remedial: Program khusus untuk membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi pelajaran.Program pengayaan: Kegiatan tambahan untuk

		siswa berprestasi tinggi, seperti olimpiade, lomba, atau proyek penelitian.
4.	Kurikulum apa yang digunakan dalam melakukan mutu layanan akademik di Mts N 1 Grobogan? Dan bagaimana cara mengaplikasikan kurikulum yang digunakan?	Kita mengaplikasikan Kurikulum Merdeka sejak tiga tahun yang lalu. Setelah pemerintah menetapkan Capaian Pembelajaran (CP), guru secara mandiri maupun dalam forum Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) menindaklanjuti dengan menurunkan menjadi Tujuan Pembelajaran (TP), Alur Tujuan Pembelajaran (ATP) dan Modul.
5.	Apa saja capaian target dari masing-masing program layanan akademik di Madrasah?	Capaian target layanan akademik itu sesuai dengan standar yang ditetapkan, yakni Standar Isi, Standar Proses, Standar Pengelolaan, dan Standar Penilaian.
6.	Bagaimana kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan terhadap program pembelajaran di Mts N 1 Grobogan?	Alhamdulillah tenaga pendidik di MTS Negeri 1 Grobogan telah memenuhi standar minimal sebagaimana ditetapkan dalam Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan.
7.	Apakah program-program layanan akademik di madrasah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat?	Program layanan akademik disesuaikan dengan Standar Nasional Pendidikan. Namun, pada pengaplikasiannya disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Madrasah diberi kesempatan ruang untuk berkreasi dan mengembangkan program unggulan sesuai dengan analisis kebutuhan.
8.	Bagaimana kompetensi lulusan yang dihasilkan dari program-program yang dibentuk oleh madrasah?	Alhamdulillah, lulusan madrasah dapat diterima dengan baik di lembaga pendidikan selanjutnya, seperti MAN, SMA, dan SMK yang ada di sekitar sini. Bahkan, cukup banyak siswa kita diterima di sekolah maupun madrasah unggulan seperti MAN Insan Cendekia Serpong dan MAN Insan Cendekia Pekalongan.
9.	Bagaimana perencanaan dan pelaksanaan kualitas layanan akademik di Mts N 1 Grobogan?	Setiap awal tahun ajaran baru, madrasah melakukan perencanaan. Dokumen perencanaan itu meliputi Rencana Kerja Madrasah (RKM) Rencana Kerja dan Anggaran Madrasah (RKAM). Di dalamnya

		terkandung semua program madrasah meliputi akademik, sarana dan prasarana, kesiswaan, humas, serta urusan perkantoran. Pelaksanaan program dikawal oleh masing-masing Wakil Kepala Madrasah dan langsung disupervisi oleh kepala madrasah.
10.	Apa tujuan dari pelayanan akademik di madrasah? Dan manfaat yang diperoleh dari pelayanan akademik?	Tujuan layanan akademik ini tentu saja ada memenuhi amanat Undang-Undang. Ya, karena ini adalah lembaga pendidikan milik negara. Dan tentu saja di sisi lain juga melayani para siswa sebagai penerima langsung layanan akademik madrasah. Termasuk penerima layanan ini adalah orang tua siswa, madrasah/sekolah di jenjang berikutnya, dan tentu saja masyarakat luas.
11.	Bagaimana cara memenuhi keinginan dan kebutuhan siswa terhadap kualitas produk atau jasa layanan akademik di madrasah?	Keinginan masyarakat itu sangat beragam, mulai dari keinginan standar sampai yang tinggi. Namun, kembali bahwa madrasah semestinya tetap fokus melayani masyarakat secara luas berdasarkan pada panduan penilaian layanan akademik, yaitu Standar Isi, Standar Proses, Standar Penilaian, dan Standar Pengelolaan, dll. Dan diadakan Penilaian Kinerja Kepala Madrasah (PKKM) baik tahunan maupun empat tahunan.
12.	Bagaimana cara meningkatkan mutu layanan akademik yang baik di madrasah?	Peningkatan mutu layanan akademik itu melalui Akreditasi Madrasah. Dan alhamdulillah madrasah telah mendapat akreditasi nilai A.
13.	Apakah sumber daya manusia merasa puas dan senang terhadap pelayanan akademik di madrasah?	Secara umum, pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan.
14.	Bagaimana cara memotivasi tenaga kependidikan dan pendidik untuk meningkatkan profesionalisme kinerja di madrasah?	Pimpinan selalu mendorong para Aparatus Sipil Negara (ASN) untuk senantiasa berprestasi. Melalui forum rapat dinas resmi, rapat koordinasi maupun briefing, Kamad mengharapkan para guru untuk meningkatkan profesionalismenya. Sarana yang bisa dipakai meliputi diklat online, diklat offline.

15.	Bagaimana madrasah dalam menganalisis faktor internal dan eksternal dalam meningkatkan mutu pendidikan?	Madrasah menganalisisnya melalui analisis SWOT dan analisis SOAR. Dari kedua analisis tersebut, madrasah bisa melaksanakan program pengembangan kelembagaan.
16.	Bagaimana mengalokasikan sumber daya manusia agar sesuai dengan kemampuan pada bidangnya masing-masing?	Para guru yang duduk pada jabatan struktural telah dipilih sesuai dengan kecakapan dan kompetensi masing-masing. Para Wakil Kepala Madrasah (waka) misalnya, dipilih berdasarkan urutan kepangkatan. Para waka juga dibantu oleh beberapa staf agar memudahkan bekerja.
17.	Siapa saja yang terlibat dalam proses pemenuhan kebutuhan pelanggan tersebut?	Semua warga madrasah, mulai kepala madrasah, guru, maupun pegawai, bersama-sama melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan kita yang utama, yaitu para siswa.
18.	Bagaimana solusi yang dilakukan jika terdapat sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan bidangnya?	Sesegera mungkin, kepala madrasah mengevaluasi siapa pun yang belum melaksanakan tugas dan fungsi dengan baik. Rapat dan koordinasi dilaksanakan untuk mencegah jangan sampai timbul kegagalan atau salah dalam mengelola manajemen.
19.	Bagaimana penilaian dan pembinaan tenaga kependidikan kepada siswa terhadap mutu layanan akademik di madrasah?	Tenaga kependidikan selalu mendengarkan keluhan dan harapan dari para siswa. Sebab, siswa yang mendapatkan dan merasakan manfaat mutu layanan madrasah. Para siswa adalah “mata dan telinga” yang harus kita perhatikan.
20.	Apa saja produk dan jasa layanan akademik yang telah disediakan madrasah?	Layanan akademik madrasah adalah proses panjang. Mulai dari Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) sampai mereka menerima ijazah ketika lulus. Sepanjang waktu itulah, para siswa mendapatkan layanan akademik. Tidak semata-mata layanan pembelajaran di kelas, tetapi juga layanan yang lebih luas dari itu. Misalnya, layanan Bimbingan dan Konseling, Perpustakaan, Laboratorium, kokurikuler, ekstrakurikuler, program pembiasaan, lomba-lomba, administrasi,

		mutasi siswa, dan sebagainya.
21.	Bagaimana pengelolaan produk dan jasa layanan akademik tersebut?	Semua layanan tadi sudah ada yang membidangi atau ada pihak yang bertanggung jawab. Sehingga, setiap siswa dipastikan dapat memperoleh layanan yang standar dan sama. Tidak ada perbedaan soal ini.
22.	Apa saja hambatan dan kendala dalam melaksanakan pelayanan akademik di Mts N 1 Grobogan?	Sejauh ini tidak ada hambatan yang berarti. Secara umum program madrasah didukung penuh oleh komite madrasah yang anggotanya adalah para orang tua siswa.
23.	Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan program layanan akademik di Mts N 1 Grobogan?	Faktor pendukung meliputi antara lain madrasah telah memenuhi 8 standar nasional pendidikan (8 SNP). Di samping itu, secara reguler telah beberapa kali dilaksanakan akreditasi. Dan beberapa kali pula madrasah mendapatkan nilai akreditasi A. Dengan demikian dapat dipastikan bahwa layanan akademik kita telah dapat dikatakan bermutu unggul.

Lampiran 4

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Informan : Ahmad Ali Muntohar, S.Pd.
Jabatan : Waka Humas MTs N 1 Grobogan
Hari/Tanggal : Selasa, 24 September 2024
Waktu : Jam 12.30 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah mutu layanan akademik di madrasah sudah terpenuhi? Dan apa saja program-program layanan di madrasah?	Menurut saya layanan akademik di MTsN 1 Grobogan sudah sesuai standar. Program layanan di madrasah sangat beragam dan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan siswa dan perkembangan zaman. Beberapa program layanan umum yang berkelanjutan di MTsN 1 Grobogan diantaranya : a. Program akademik meliputi Kegiatan belajar mengajar di kelas, bimbingan belajar, program pengayaan, dan program remedial. b. Program keagamaan: Pengajian -pengajian, jamaah sholat dhuha, pembacaan asma'ul husna, tahfidz Al-Quran 30 juz, tahfidz juz 30, sholat berjamaah dhuhur, dan kegiatan keagamaan lainnya. c. Program ekstrakurikuler: kepramukaan, olahraga atau seni, dan keterampilan. d. Program bimbingan dan konseling: Layanan konseling untuk siswa yang mengalami kesulitan belajar, masalah pribadi, atau masalah sosial. e. Program pengembangan karakter: Program yang bertujuan untuk membentuk karakter siswa yang baik, seperti jujur, disiplin, dan bertanggung jawab, sopan santun melalui kegiatan mushofahah ketika tiba di madrasah..
2.	Apakah fasilitas atau produk dan jasa layanan pendidikan di madrasah sudah terpenuhi?	Seperti yang bisa dilihat kondisi fisik/gedung MTsN 1 Grobogan sudah memadai, layak, perpustakaan ada, GOR juga sudah tersedia, laboratorium tersedia, dan fasilitas-fasilitas pendukung juga tersedia. Ketersedian sarana pendidikan juga sudah

		<p>memadai, alat peraga, LCD, alat praktikum juga sudah ada.</p> <p>madrasah telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pembelajaran, seperti penggunaan komputer, internet, dan aplikasi pembelajaran. Guru-guru di madrasah memiliki kualifikasi yang sesuai, pelatihan-pelatihan dari platform pintar juga sudah dilakukan oleh guru-guru secara berkala.</p> <p>Kurikulum yang diterapkan di madrasah relevan dengan kebutuhan siswa dan perkembangan zaman seperti sekarang ini.</p>
3.	Apakah sumber daya manusia dan dari pihak orang tua merasa puas dan senang terhadap pelayanan di madrasah?	Tentunya, dengan berbagai fasilitas dan kompetensi sdm guru pegawai MtsN 1 grobogan, orang tua sangat merasa puas dan mendukung sekali program-program yang ditawarkan oleh madrasah.
4.	Bagaimana cara melakukan survey kepuasan pelanggan di madrasah?	<p>Langkah-langkah melakukan survey madrasah diawali dengan cara, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menentukan Tujuan Survei b. Membuat Kuesioner yang Baik c. Memilih Metode Pengumpulan Data d. Sebarkan Kuesioner e. Analisis Data f. Buat Laporan
5.	Bagaimana cara menarik perhatian masyarakat atau orang tua pada Mts N 1 Grobogan? Dan media apa yang digunakan untuk memperkenalkan madrasah kepada masyarakat?	<p>Cara Menarik Perhatian orang tua/calon siswa diantaranya, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Komunikasi yang Efektif, bisa melalui Website Madrasah. b. Media Sosial: Manfaatkan platform seperti Facebook, Instagram, dan YouTube untuk berbagi informasi tentang madrasah, kegiatan siswa, dan testimoni orang tua. c. Majalah: Terbitkan newsletter secara berkala untuk menyampaikan informasi terbaru kepada orang tua dan calon siswa. d. Group WhatsApp/Telegram <p>Acara Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pertunjukan Seni: Adakan pertunjukan seni

		<p>atau budaya yang melibatkan siswa untuk menunjukkan prestasi mereka.</p> <p>b. Lomba: Selenggarakan lomba-lomba yang menarik minat siswa dan masyarakat.</p> <p>Media yang digunakan:</p> <p>a. Kerjasama dengan Komunitas, atau kemitraan.</p> <p>b. Testimoni, diunggah dimedsos</p> <p>c. Program Unggulan:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Mengembangkan program unggulan: menawarkan program pembelajaran yang unik dan menarik, seperti program tahfidz, bahasa asing, atau sains. o Promosikan program unggulan: Sampaikan informasi tentang program unggulan melalui berbagai media.
6.	<p>Bagaimana respon masyarakat dan orang tua mengenai pelayanan akademik di madrasah? Dan bagaimana mengatasi jika terdapat respon yang kurang baik dari orang tua maupun masyarakat?</p>	<p>Respon yang umumnya ditemui adalah:</p> <p>a. Puas: Orang tua merasa puas dengan pelayanan akademik jika anak mereka mengalami kemajuan belajar, mendapatkan perhatian yang cukup dari guru, dan merasa nyaman di MTs.</p> <p>b. Kurang puas: Orang tua mungkin merasa kurang puas jika anak mereka mengalami kesulitan belajar, tidak mendapatkan perhatian yang cukup, atau jika ada masalah disiplin.</p> <p>c. Netral: Orang tua mungkin memiliki pandangan yang netral, tidak terlalu puas maupun tidak terlalu kecewa.</p> <p>Cara Mengatasi Respon yang Kurang Baik</p> <p>1. Jika terdapat respon yang kurang baik dari orang tua atau masyarakat, langkah Identifikasi Masalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Kumpulkan masukan: Lakukan survei atau wawancara dengan orang tua untuk mengetahui secara spesifik apa yang menjadi keluhan mereka. o Analisis data: Analisis data yang diperoleh untuk mengidentifikasi akar masalah. <p>2. Cari Solusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Perbaiki kualitas pengajaran: melalui

		<p>pelatihan bagi guru, perbarui metode pengajaran, atau gunakan media pembelajaran yang lebih menarik.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tingkatkan komunikasi: Selenggarakan pertemuan rutin dengan orang tua, buat grup diskusi, atau manfaatkan teknologi untuk mempermudah komunikasi. ○ Evaluasi kurikulum: Sesuaikan kurikulum dengan perkembangan zaman dan kebutuhan siswa. ○ Perbaiki fasilitas ○ Libatkan siswa dalam proses pembelajaran, dengan memberikan kesempatan kepada siswa untuk aktif dalam pembelajaran. <p>3. Implementasikan Solusi</p> <p>4. Tingkatkan Transparansi</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informasikan perkembangan madrasah: Sampaikan informasi terbaru tentang prestasi siswa, kegiatan madrasah, dan perbaikan yang telah dilakukan. ○ Jujur dalam menyampaikan informasi: Jangan menyembunyikan masalah yang ada. <p>5. Jalin Kerjasama dengan Orang Tua:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Buat komite orang tua: Libatkan orang tua dalam pengambilan keputusan di madrasah. ○ Adakan kegiatan bersama: Organisir kegiatan bersama antara guru dan orang tua.
7.	<p>Bagaimana tujuan dari adanya mutu pelayanan akademik di madrasah? Dan manfaat apa saja yang diperoleh pada mutu layanan akademik di madrasah?</p>	<p>Tujuan utama dari mutu pelayanan akademik di madrasah adalah untuk menjamin kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa. Ini berarti memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan kesempatan yang sama untuk berkembang secara optimal, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik</p> <p>Mutu pelayanan akademik yang baik akan memberikan banyak manfaat, baik bagi siswa, madrasah, maupun masyarakat secara luas.</p>
8.	<p>Apakah program-program kegiatan</p>	<p>Pertanyaan yang sangat relevan! Idealnya, program-</p>

	di madrasah disesuaikan dengan kebutuhan sumber daya manusia dan orang tua atau masyarakat?	program kegiatan di madrasah memang harus dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) dan masyarakat secara keseluruhan. Namun, dalam praktiknya, seringkali terdapat kesenjangan antara kebutuhan yang ada dengan program yang ditawarkan.
9.	Bagaimana madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan?	<p>A. Komunikasi yang Efektif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Saluran komunikasi yang jelas. 2) Laporan perkembangan siswa yang rutin 3) Pertemuan rutin <p>B. Kualitas Pengajaran yang Prima</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Guru yang kompeten. 2) Kurikulum yang relevan 3) Metode pembelajaran yang variatif. 4) Evaluasi yang berkelanjutan <p>C. Fasilitas yang Memadai</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang kelas yang nyaman: 2) Perpustakaan yang lengkap 3) Laboratorium yang berfungsi 4) Kegiatan Ekstrakurikuler yang Menarik 5) Pelayanan Administrasi yang Cepat dan Efisien 6) Inovasi dan Pengembangan
10.	Bagaimana cara memenuhi kualitas produk atau jasa layanan akademik di madrasah?	<p>Untuk memenuhi kualitas produk atau jasa layanan akademik di madrasah, diperlukan upaya yang komprehensif dan berkelanjutan. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). j. Mengembangkan Kurikulum yang Relevan k. Memperbaiki Fasilitas Belajar l. Menerapkan Metode Pembelajaran yang Efektif m. Evaluasi yang Berkala n. Kerjasama dengan Komunitas o. Penerapan Teknologi Informasi dan

		Komunikasi (TIK) p. Peningkatan Layanan Administrasi.
11.	Apakah ada timbal balik dari orang tua atau masyarakat mengenai kualitas atau mutu layanan akademik di Mts N 1 Grobogan?	Tentu saja, ada timbal balik yang signifikan dari masyarakat mengenai kualitas atau mutu layanan akademik di madrasah. Timbal balik ini bisa berupa tanggapan positif maupun negatif, dan sangat berharga bagi madrasah untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.
12.	Bagaimana cara mempertahankan produk atau kualitas pada layanan di madrasah?	Untuk menjaga kualitas layanan akademik di madrasah, diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh pihak yang terlibat, mulai dari pimpinan madrasah, guru, staf, hingga orang tua siswa. Berikut beberapa strategi yang dapat diterapkan, yaitu: a. Evaluasi Berkala 1) Evaluasi diri 2) Evaluasi eksternal 3) Umpan balik dari siswa dan orang tua b. Pengembangan Profesional Guru c. Pembaruan Kurikulum d. Peningkatan Fasilitas e. Penguatan Budaya Mutu f. Kerjasama dengan Komunitas g. Evaluasi Berkelanjutan
13.	Apa saja yang menjadi hambatan pada saat melaksanakan pelayanan akademik di madrasah?	Hambatan Layanan: a. Kualitas SDM b. Fasilitas c. Penguatan manajemen d. Adaptasi terhadap perubahan
14.	Apa saja yang menjadi dukungan jika terdapat permasalahan pada mutu layanan akademik di madrasah?	Dukungan Internal Madrasah a. Komitmen Pimpinan. b. Kolaborasi Guru c. Partisipasi Siswa d. Dukungan Staf e. Orang Tua Murid

		f. Dukungan Eksternal Madrasah g. Pemerintah
--	--	---

Lampiran 5

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Informan : Nunik May Wulandari, S.Pd.

Jabatan : Guru Mts N 1 Grobogan

Hari/Tanggal : Senin, 16 September 2024

Waktu : Jam 10.30 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja progam-progam kebijakan yang telah ditetapkan bagi guru di Mts N 1 Grobogan?	Menyusun Perangkat pembelajaran sesuai dengan CP yang telah ditetapkan ,Membuat modul ajar, Mengevaluasi/Penilaian, dan menganalisa hasil belajar peserta didik
2.	Apakah ada reward (pemberian hadiah) dan punishment (pemberian hukuman/peringatan) bagi pendidik, sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik?	a. Ada reward tertentu untuk guru yang melaksanakannya b. Untuk punishment juga ada bagi yang tidak melaksanakannya, berupa peringatan dari atasan.
3.	Apakah kepala sekolah memberikan motivasi dan pengarahan kepada tenaga kependidikan dan pendidik terkait peningkatan kinerja di madrasah?	Ada motivasi dari kepala sekolah dengan mengadakan rapat bulanan atau briefing setiap ada event-event penting yang harus segera disosialisasikan kepada warga madrasah.
4.	Bagaimana cara pendidik dalam mengaplikasikan mutu layanan pembelajaran siswa dengan baik dan berkualitas?	Dengan berpedoman Perangkat pembelajaran yang telah disusun, seperti Modul ajar atau RPP, Capaian Pembelajaran, Alur Pembelajaran, Alokasi waktu dan mengadakan assesment.
5.	Bagaimana perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar di kelas?	a. Untuk Perencanaan disesuaikan dengan Modul ajar / RPP yang ada, mempersiapkan keadaan kelas, siswa, bahan ajar, media pembelajaran / Alat peraga dan metode metode pembelajarannya. b. Pelaksanaan kadang bisa berbeda dengan yang direncanakan, setidaknya lebih dari 50 % sesuai dengan Perencanaan pembelajaran yang telah disusun. Yang terpenting menguasai kelas dan

		memahami kondisi setiap siswa, sehingga Pembelajaran terlaksana dengan lancar.
6.	Apakah pendidik memberikan pemahaman jika peserta didik mengalami kesulitan?	Iya, pemberian pemahaman kepada peserta didik adalah kewajiban dari guru dalam proses belajar mengajar dikelas. Pembelajaran yang disusun sesuai dengan perencanaan yang dibuat sebelumnya. Yang terpenting menguasai kelas dan memahami kondisi setiap siswa, sehingga Pembelajaran terlaksana dengan lancar dan mudah dipahami oleh siswa.
7.	Apa saja media yang digunakan pendidik dalam melaksanakan pembelajaran di kelas?	Media Pembelajaran yang digunakan di MTs Negeri 1 Grobogan yaitu ada media digital dan internet,visual (TV,LCD), Audiovisual, flashcard/gambar- gambar, board dan alat tulis dikelas.
8.	Apakah fasilitas dan produk atau jasa layanan akademik sudah terpenuhi? Dan apa saja kekurangannya pada penyediaan fasilitas-fasilitas di madrasah?	Fasilitas di MTs Negeri 1 Grobogan sudah terpenuhi. Kekurangan terkadang ada yaitu terkendalanya wifi yang tidak lancar, letak sekolah yang jauh dari perkotaan, transportasi umum yang belum ada.
9.	Apakah tenaga kependidikan dan pendidik merasa puas dan senang terhadap produk atau jasa yang disediakan di madrasah?	Untuk sampai saat ini kami sebagai pendidik dan para pegawai masih merasa senang dan nyaman dengan fasilitas yang ada di Madrasah
10.	Apakah kebutuhan dan keinginan sumber daya manusia sudah terpenuhi di madrasah? Dan apa saja kekurangan pada fasilitas di madrasah?	Kebutuhan Sumber daya manusia diMTs Negeri 1 Grobogan sudah terpenuhi. Kekurangan hanya pada transportasi umum untuk guru dan peserta didik bagi yang tidak tinggal diponpes,sehingga harus memiliki kendaraan pribadi atau diantar jemput.
11.	Apakah peserta didik mengalami peningkatan kualitas atau mutu lulusan dari setiap tahun ke tahun?	Peserta didik setiap tahun mengalami peningkatan,baik kuantitas,kualitas ataupun mutu dari peserta didik,dibuktikan dengan bertambahnya jumlah peserta didik,menang lomba- lomba baik di

		bidang akademik maupun non akademik, lulus 100% dengan hasil yang memuaskan .
12	Bagaimana cara pendidik dalam memberikan solusi jika terdapat peserta didik tidak sesuai pada bidangnya?	Peserta didik yang tidak sesuai dengan bidangnya, kami mengadakan pembelajaran ekstra kurikuler atau pembelajaran tambahan setelah jam pembelajaran aktif.
13.	Bagaimana pendidik memberikan pelayanan akademik di madrasah dengan baik? Dan bagaimana cara pendidik meningkatkan mutu layanan akademik di madrasah berkualitas?	Para Pendidik memberikan pelayanan akademik sesuai dengan bidang yang ada dalam Surat Tugas yang diberikan, bertanggung jawab dan melaksanakan tugasnya sebagai pendidik di MTsN 1 Grobogan
14.	Apakah ada pengaruh dalam memberikan pelayanan akademik terhadap mutu lulusan di madrasah? Dan apa saja yang mempengaruhi pada mutu lulusan yang berkualitas?	Pengaruh dalam pelayanan akademik terhadap mutu lulusan madrasah sangat banyak, seperti Pelayanan pembelajaran dengan metode-metode yang bervariasi, media-media yang tersedia, assesment atau penilaian akademik, pelajaran tambahan dijam sepulang sekolah dan ekstrakurikuler
15.	Bagaimana cara pendidik meningkatkan kompetensi lulusan peserta didik yang berkualitas?	Cara meningkatkan kompetensi lulusan peserta didik yang berkualitas, mengadakan assesment/penilaian akademik secara berkala, mengikuti lomba-lomba akademik seperti olimpiade online/ non online
16.	Apakah ada hambatan dan kendala dalam melaksanakan pelayanan akademik di madrasah?	Kendala atau hambatan,biasanya keadaan peserta didik yang berbeda-beda, kurangnya kerjasama orang tua peserta didik dan lingkungan masyarakat sekitar madrasah.
17.	Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan mutu layanan akademik di madrasah?	Faktor pendukung dalam melaksanakan layanan akademik madrasah yaitu kondisi lingkungan madrasah, fasilitas yang tersedia dimadrasah, kerjasama orang tua peserta didik, dan kemampuan peserta didik .

Informan : Rusmini, S.Pd.
 Jabatan : Guru Mts N 1 Grobogan
 Hari/Tanggal : Selasa, 24 September 2024
 Waktu : Jam 12.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja progam-progam kebijakan yang telah ditetapkan bagi guru di Mts N 1 Grobogan?	Menyusun Perangkat pembelajaran, Membuat modul ajar/ Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), Mengevaluasi/ Penilaian, dan menganalisa hasil belajar peserta didik
2.	Apakah ada reward (pemberian hadiah) dan punishment (pemberian hukuman/peringatan) bagi pendidik, sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik?	<p>a. Ada reward tertentu untuk guru yang melaksanakannya, meskipun itu sudah sebagai tugas dan tanggung jawab sebagai guru.</p> <p>b. Untuk punishment juga ada bagi yang tidak melaksanakannya, berupa peringatan dan teguran dari atasan.</p>
3.	Apakah kepala sekolah memberikan motivasi dan pengarahan kepada tenaga kependidikan dan pendidik terkait peningkatan kinerja di madrasah?	Ada motivasi dan pengarahan dari kepala sekolah dengan mengadakan rapat bulanan atau briefing setiap ada event-event penting.
4.	Bagaimana cara pendidik dalam mengaplikasikan mutu layanan pembelajaran siswa dengan baik dan berkualitas?	Dengan berpedoman Perangkat pembelajaran yang telah disusun, seperti Modul ajar/RPP, Capaian Pembelajaran, Alur Tujuan Pembelajaran, Alokasi waktu dan mengadakan assesment.
5.	Bagaimana strategi perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar di kelas?	Untuk Perencanaan disesuaikan dengan Modul ajar atau RPP yang ada, mempersiapkan keadaan kelas, siswa, bahan ajar, media pembelajaran / Alat peraga dan metode metode pembelajarannya. Dan Pelaksanaan kadang bisa berbeda dengan yang direncanakan, setidaknya lebih dari 50 % sesuai dengan Perencanaan pembelajaran yang telah disusun. Yang terpenting menguasai kelas dan memahami kondisi setiap siswa, sehingga Pembelajaran terlaksana dengan lancar.
6.	Apakah pendidik memberikan	Iya, karena pemberian pemahaman kepada peserta

	pemahaman jika peserta didik mengalami kesulitan?	didik adalah kewajiban dari guru dalam proses belajar mengajar dikelas. Pembelajaran yang disusun sesuai dengan perencanaan yang dibuat sebelumnya. Yang terpenting menguasai kelas dan memahami kondisi setiap siswa, sehingga Pembelajaran terlaksana dengan lancar dan mudah dipahami oleh siswa.
7.	Apa saja media yang digunakan pendidik dalam melaksanakan pembelajaran di kelas?	Media Pembelajaran yang digunakan di MTs Negeri 1 Grobogan yaitu ada media digital dan internet, visual (TV,LCD, komputer, laptop), Audiovisual, flashcard atau gambar-gambar, board dan alat tulis dikelas.
8.	Apakah fasilitas dan produk atau jasa layanan akademik sudah terpenuhi? Dan apa saja kekurangannya pada penyediaan fasilitas-fasilitas di madrasah?	Fasilitas di MTs Negeri 1 Grobogan sudah terpenuhi. Kekurangan terkadang ada yaitu terkendalanya wifi yang tidak lancar, letak sekolah yang jauh dari perkotaan, transportasi umum yang belum ada.
9.	Apakah tenaga kependidikan dan pendidik merasa puas dan senang terhadap produk atau jasa yang disediakan di madrasah?	Untuk sampai saat ini kami sebagai pendidik dan para pegawai masih merasa senang dan nyaman dengan fasilitas yang ada di Madrasah
10.	Apakah kebutuhan dan keinginan sumber daya manusia sudah terpenuhi di madrasah? Dan apa saja kekurangan pada fasilitas di madrasah?	Kebutuhan Sumber daya manusia di MTs Negeri 1 Grobogan sudah terpenuhi. Kekurangan hanya pada transportasi umum untuk pendidik dan peserta didik bagi yang tidak tinggal diponpes sehingga harus memiliki kendaraan pribadi.
11.	Apakah peserta didik mengalami peningkatan kualitas atau mutu lulusan dari setiap tahun ke tahun?	Peserta didik setiap tahun mengalami peningkatan,baik kuantitas,kualitas ataupun mutu dari peserta didik,dibuktikan dengan bertambahnya jumlah peserta didik,menang lomba- lomba baik di bidang akademik maupun non akademik, lulus 100% dengan hasil yang memuaskan .
12	Bagaimana cara pendidik dalam memberikan solusi jika terdapat	Peserta didik yang tidak sesuai dengan bidangnya, kami mengadakan pembelajaran ekstra kurikuler

	peserta didik tidak sesuai pada bidangnya?	atau pembelajaran tambahan setelah jam pembelajaran aktif.
13.	Bagaimana pendidik memberikan pelayanan akademik di madrasah dengan baik? Dan bagaimana cara pendidik meningkatkan mutu layanan akademik di madrasah berkualitas?	Para Pendidik memberikan pelayanan akademik sesuai dengan bidang yang ada dalam Surat Tugas yang diberikan, bertanggung jawab dan melaksanakan tugasnya sebagai pendidik di MTsN 1 Grobogan
14.	Apakah ada pengaruh dalam memberikan pelayanan akademik terhadap mutu lulusan di madrasah? Dan apa saja yang mempengaruhi pada mutu lulusan yang berkualitas?	Pengaruh dalam pelayanan akademik terhadap mutu lulusan madrasah sangat banyak, seperti Pelayanan pembelajaran dengan metode-metode yang bervariasi, media-media yang tersedia, assesmant/Penilaian akademik, pelajaran tambahan di jam sepulang sekolah dan ekstrakurikuler
15.	Bagaimana cara pendidik meningkatkan kompetensi lulusan peserta didik yang berkualitas?	Cara meningkatkan kompetensi lulusan peserta didik yang berkualitas, mengadakan assesment/penilaian akademik secara berkala, mengikuti lomba-lomba akademik seperti olimpiade online/ non online
16.	Apakah ada hambatan dan kendala dalam melaksanakan pelayanan akademik di madrasah?	Kendala atau hambatan, biasanya keadaan peserta didik yang berbeda-beda, kurangnya kerjasama orang tua peserta didik dan lingkungan masyarakat sekitar madrasah.
17.	Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan mutu layanan akademik di madrasah?	Faktor pendukung sebagai pelaksanaan kegiatan layanan akademik madrasah yaitu kondisi lingkungan madrasah, fasilitas yang tersedia di madrasah, kerjasama orang tua peserta didik, dan kemampuan peserta didik .

Informan : Munif Syaifurrosad, S.Kom, M.M
 Jabatan : Guru Mts N 1 Grobogan
 Hari/Tanggal : Selasa, 24 September 2024
 Waktu : Jam 13.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
-----	------------	---------

1.	<p>Apa saja program-program kebijakan yang telah ditetapkan bagi guru di Mts N 1 Grobogan?</p>	<p>Kami menyusun ATP, TP, dan memvalidasi kalender pendidikan, digunakan untuk membagi hari-hari yang efektif. Dan biasanya ada program inhouse training guru, jadi di kualifikasikan dengan kompetensi, dan materi pelajaran. Serta ada pelaksanaan diklat bagi guru untuk mengasah kemampuan dan kompetensi guru sendiri.</p>
2.	<p>Apakah ada reward (pemberian hadiah) dan punishment (pemberian hukuman/peringatan) bagi pendidik, sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik?</p>	<p>Rewardnya mungkin dari gaji dan tunjangan profesi bagi guru. Dan untuk punishment mungkin tidak ada, tetapi biasanya guru diingatkan atau peringatan saja terkait dengan tugas-tugasnya sebagai guru di madrasah.</p>
3.	<p>Apakah kepala sekolah memberikan motivasi dan pengarahan kepada tenaga kependidikan dan pendidik terkait peningkatan kinerja di madrasah?</p>	<p>Biasanya kepala sekolah mengadakan briefing dengan para guru, guna memberikan arahan dan motivasi terhadap masalah-masalah yang dialami oleh pendidik di madrasah. Dan adanya pembinaan yang dilakukan oleh kepala sekolah.</p>
4.	<p>Bagaimana cara pendidik dalam mengaplikasikan mutu layanan pembelajaran siswa dengan baik dan berkualitas?</p>	<p>Sekarang dari Kementerian Agama juga menyediakan aplikasi elearning yang akan digunakan pembelajaran. mungkin disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, sehingga anak didik harus dibekali pengetahuan tentang teknologi yang baik.</p>
5.	<p>Bagaimana strategi perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar di kelas?</p>	<p>Guru biasanya menyiapkan beberapa perencanaan, seperti ATP, TP, Modul belajar, RPP, dan sebagainya. dan media yang digunakan sebagai penunjang pembelajaran siswa dikelas. dan pelaksanaannya guru biasanya menggunakan beberapa media belajar, agar siswa dapat memahami materi pelajaran yang disampaikan oleh guru-guru dikelas tersebut.</p>
6.	<p>Apakah pendidik memberikan pemahaman jika peserta didik mengalami kesulitan?</p>	<p>Iya, itu hal yang menjadi kewajiban bagi para pendidik di madrasah, tujuan dari pembelajaran sendiri juga dapat memberikan pemahaman yang</p>

		maksimal kepada siswa, sehingga diharapkan siswa mampu mengasah kemampuan dan pengetahuan yang lebih dalam lagi, pada pelajaran yang ada di kelas.
7.	Apa saja media yang digunakan pendidik dalam melaksanakan pembelajaran di kelas?	Di kelas sains, seperti TV digital, media android (gform) atau Handphone, dan proyektor sebagai penunjang kegiatan belajar anak didik.
8.	Apakah fasilitas dan produk atau jasa layanan akademik sudah terpenuhi? Dan apa saja kekurangannya pada penyediaan fasilitas-fasilitas di madrasah?	Fasilitas yang disediakan di madrasah sekarang ini sudah terpenuhi, tentu akan digunakan untuk menunjang proses pembelajaran siswa di kelas. Sehingga siswa diharapkan dapat memahami dan menguasai di bidang sains, serta dapat mengoperasikan teknologi. Target pada progam kelas sains ini diharapkan peserta didik mampu membuat laporan sebagai penilaian kegiatan pembelajaran dikelas. mungkin untuk kekurangannya seperti, tidak disamaratakan untuk TV besar sebagai media belajar siswa dikelas.
9.	Apakah tenaga kependidikan dan pendidik merasa puas dan senang terhadap produk atau jasa yang disediakan di madrasah?	Alhamdulillah sudah puas dan seadanya saja, yang penting fasilitas yang diberikan madrasah sudah sesuai dengan standar pendidikan yang ditentukan.
10.	Apakah kebutuhan dan keinginan sumber daya manusia sudah terpenuhi di madrasah? Dan apa saja kekurangan pada fasilitas di madrasah?	Kebutuhan Sumber daya manusia di MTs Negeri 1 Grobogan sudah terpenuhi. Kekurangan hanya pada transportasi umum untuk pendidik dan peserta didik bagi yang tidak tinggal diponpes sehingga harus memiliki kendaraan pribadi.
11.	Apakah peserta didik mengalami peningkatan kualitas atau mutu lulusan dari setiap tahun ke tahun?	Peserta didik setiap tahun mengalami peningkatan, baik kuantitas, kualitas ataupun mutu dari peserta didik, dibuktikan dengan bertambahnya jumlah peserta didik, menang lomba- lomba baik di bidang akademik maupun non akademik, lulus

		100% dengan hasil yang memuaskan .
12	Bagaimana cara pendidik dalam memberikan solusi jika terdapat peserta didik tidak sesuai pada bidangnya?	Peserta didik yang tidak sesuai dengan bidangnya, kami mengadakan pembelajaran ekstra kurikuler atau pembelajaran tambahan setelah jam pembelajaran aktif.
13.	Bagaimana pendidik memberikan pelayanan akademik di madrasah dengan baik? Dan bagaimana cara pendidik meningkatkan mutu layanan akademik di madrasah berkualitas?	Para Pendidik memberikan pelayanan akademik sesuai dengan bidang yang ada dalam Surat Tugas yang diberikan, bertanggung jawab dan melaksanakan tugasnya sebagai pendidik di MTsN 1 Grobogan
14.	Apakah ada pengaruh dalam memberikan pelayanan akademik terhadap mutu lulusan di madrasah? Dan apa saja yang mempengaruhi pada mutu lulusan yang berkualitas?	Pengaruh dalam pelayanan akademik terhadap mutu lulusan madrasah sangat banyak, seperti Pelayanan pembelajaran dengan metode-metode yang bervariasi, media-media yang tersedia, assesmant/Penilaian akademik, pelajaran tambahan dijam sepulang sekolah dan ekstrakurikuler
15.	Bagaimana cara pendidik meningkatkan kompetensi lulusan peserta didik yang berkualitas?	Cara meningkatkan kompetensi lulusan peserta didik yang berkualitas, mengadakan assesment/penilaian akademik secara berkala, mengikuti lomba-lomba akademik seperti olimpiade online/ non online
16.	Apakah ada hambatan dan kendala dalam melaksanakan pelayanan akademik di madrasah?	Kendala atau hambatan, biasanya keadaan peserta didik yang berbeda- beda, kurangnya kerjasama orang tua peserta didik dan lingkungan masyarakat sekitar madrasah.
17.	Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan mutu layanan akademik di madrasah?	Faktor pendukung sebagai pelaksanaan kegiatan layanan akademik madrasah yaitu kondisi lingkungan madrasah, fasilitas yang tersedia di madrasah, kerjasama orang tua pesrta didik, dan kemampuan peserta didik dikelas.

Informan : Karsono, S.Pd., M.M

Jabatan : Guru Mts N 1 Grobogan

Hari/Tanggal : Selasa, 24 September 2024

Waktu : Jam 11.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja progam-progam kebijakan yang telah ditetapkan bagi guru di Mts N 1 Grobogan?	Progam kebijakan yang berjalan di tahun ini, utamanya progam akademik di awal tahun buat guru wajib membuat angket pembelajaran, untuk membuat pendukung buku referensi pembelajaran dikelas. Dan para guru diminta untuk rapat plano-plano sebagai pelaksanaan kinerja di awal tahun. Dan non akademik, missal bidang tuisi waka-waka harus menyiapkan infrastruktur atau peralatan pembelajaran baru.
2.	Apakah ada reward (pemberian hadiah) dan punishment (pemberian hukuman/peringatan) bagi pendidik, sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik?	Secara administratif mungkin kita melanggar ya, mungkin bisa disebabkan dari aktivitas masing-masing guru yang dapat mundur dari beberapa hari saja. Dari reward disini tidak ada sifatnya material atau finansial. Dan untuk punishmennya sifatnya hanya mengingatkan saja secara lisan.
3.	Apakah kepala sekolah memberikan motivasi dan pengarahan kepada tenaga kependidikan dan pendidik terkait peningkatan kinerja di madrasah?	Sering diberikan motivasi, diberikan arahan, bimbingan terhadap tugas kedinasan, dan kegiatan lainnya yang bersifat pengembangan.
4.	Bagaimana cara pendidik dalam mengaplikasikan mutu layanan pembelajaran siswa dengan baik dan berkualitas?	Kegiatan akademik di madrasah berorientasi pada kualitas keilmuan, pelayanan kita lebih sungguhan belajar. Diantaranya progam literasi, dan kegiatan yang bersifat ilmiah diberikan kepada siswa, agar mereka mempunyai bekal yang cukup dan mengeksplorasi daya pikir anak didik kami di madrasah.
5.	Bagaimana strategi perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar di kelas?	Kami sebagai pendidik setiap melaksanakan pembelajaran, kami sebelumnya menyiapkan referensi, referensi ini diberikan sesuai dengan bahan tema atau pokok bahasan yang akan disampaikan. Oleh karena itu, strategi perencanaan lebih berfokus pada scenario pembelajaran dikelas. dan strategi pelaksanaannya, kami memberikan

		materi pembelajaran yang bervariasi, seperti metode ceramah, diskusi, dan sebagainya. Dan memberikan berbagai media belajar, agar siswa dapat lebih menyerap dengan maksimal.
6.	Apakah pendidik memberikan pemahaman jika peserta didik mengalami kesulitan?	Iya, itu hal yang menjadi kewajiban bagi para pendidik di madrasah, tujuan dari pembelajaran sendiri juga dapat memberikan pemahaman yang maksimal kepada siswa, sehingga diharapkan siswa mampu mengasah kemampuan dan pengetahuan yang lebih dalam lagi, pada pelajaran yang ada di kelas.
7.	Apa saja media yang digunakan pendidik dalam melaksanakan pembelajaran di kelas?	Di kelas sains, seperti TV digital, media android (gform) atau Handphone, dan proyektor sebagai penunjang kegiatan belajar anak didik.
8.	Apakah fasilitas dan produk atau jasa layanan akademik sudah terpenuhi? Dan apa saja kekurangannya pada penyediaan fasilitas-fasilitas di madrasah?	Untuk fasilitas sekarang ini sudah terpenuhi, namun belum sempurna, seperti lab-lab bahasa, komputer, dan ruang kelas lainnya. Dan kekurangannya mungkin disesuaikan dengan perkembangan zaman, teknologinya masih ada yang jadul.
9.	Apakah tenaga kependidikan dan pendidik merasa puas dan senang terhadap produk atau jasa yang disediakan di madrasah?	Kami menyesuaikan dengan KBM, yang jelas bisa dimanfaatkan dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran di madrasah, sehingga dapat memberikan pemahaman kepada peserta didik.
10.	Apakah kebutuhan dan keinginan sumber daya manusia sudah terpenuhi di madrasah? Dan apa saja kekurangan pada fasilitas di madrasah?	Masih terjadi kesenjangan, seperti masih ada gurunya over atau kapasitas jumlahnya dan ada mata pelajaran yang kurang. Dan termasuk ada tenaga pendidik yang kurang, namun disini ada kerja kontrak di madrasah.
11.	Apakah peserta didik mengalami peningkatan kualitas atau mutu lulusan dari setiap tahun ke tahun?	Kita mengaksesnya dari daya serap sekolah kelanjutan, siswa yang diterima dengan kualitas madrasah tersebut, atau dikatakan sekoalh favorit, kemudian dijadikan barometer, bahwa lulusan kita berkualitas. Kalau bicara masalah nilai, kita akan dibenturkan pada kepentingan penilaian pada sekolah swasta, tentunya tidak efektif. Kita

		ukurannya seberapa banyak daya serap siswa kita yang diterima sekolah favorit tersebut.
12	Bagaimana cara pendidik dalam memberikan solusi jika terdapat peserta didik tidak sesuai pada bidangnya?	Masing-masing peserta didik mempunyai kemampuan yang berbeda-beda, tentunya kita selektif dalam memberikan pelajaran dikelas. disini juga ada beberapa progam-progam akademik, seperti kelas bahasa, riset, tahfidz, informatika, olahraga, keagamaan, dan sains. Masing-masing program diberikan 2 kelas. Program kelas ini disesuaikan dengan minat dari peserta didik dari awal masuk sekolah sebelumnya.
13.	Bagaimana pendidik memberikan pelayanan akademik di madrasah dengan baik? Dan bagaimana cara pendidik meningkatkan mutu layanan akademik di madrasah berkualitas?	Pelayanan akademik kerap adanya interaksi antara pendidik dan peserta didik. Termasuk pada orang tua siswa atau wali murid, jadi kualitas ini tidak semata-mata kita secara internal, kita menelaah sendiri, melainkan juga membutuhkan dengan orang tua. biasanya anak juga memberikan informasi kepada orang tua terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. tentunya kita tidak bisa mengatakan berkualitas, disini membutuhkan pengendalian dari orang tua atas eksen kita yang telah diberikan kepada peserta didik di madrasah. Dan cara meningkatkan mutu layanan, seperti kompetensi guru ditingkatkan, mengkaji referensi, menganalisis soal-soal dan kami menyediakan kelas olimpiade, seperti kita memberikan soal-soal kepada peserta didik, dan sebagainya yang akan digunakan untuk mengikuti kegiatan kompetisi madrasah.
14.	Apakah ada pengaruh dalam memberikan pelayanan akademik terhadap mutu lulusan di madrasah? Dan apa saja yang mempengaruhi pada mutu lulusan yang berkualitas?	Pelayanan akademik pada mutu lulusan ini bersifat absolut, layanan akademiknya bagus, kegiatan belajar mengajar juga bagus, dan parenting dengan orang tua siswa, dan informasi yang diberikan akurat, dari tahun ke tahun, otomatis mutu lulusan bisa menjadi bagus. Termasuk problem sholving

		peserta didik, kemudian akan disampaikan wali kelas lalu ke orang tua, ini menjadi salah satu strategi untuk mengatasi problem-problem yang dialami peserta didik di madrasah.
15.	Bagaimana cara pendidik meningkatkan kompetensi lulusan peserta didik yang berkualitas?	Dengan menggiatkan progam literasi, kualitas KBM yang disesuaikan dengan scenario pembelajaran. Missal model pembelajaran yang bervariasi, pada pembahasan soal-soal akan diberikan kepada siswa. dan madrasah menyediakan kelas olimpiade. Kelas olimpiade ada 3 kelas 9 (IPA, IPS, MTK). Setiap minggu ada 4 jam pembelajaran, olimpiade ini dilaksanakan secara bergilir sesuai dengan peminatan peserta didik.
16.	Apakah ada hambatan dan kendala dalam melaksanakan pelayanan akademik di madrasah?	Peserta didik dari setiap tahunnya. Pada karakter siswa yang berbeda-beda sehingga guru harus aktif untuk mengatur setiap peserta didik dikelas. dan perlu menambah literasi, dan menambah referensi buku, untuk materi pelajaran yang lengkap. Dan digitalisasi yang belum merata, untuk saat ini masih di kelas sains. Serta sarana yang lain juga masih terbatas, mungkin dari penggunaannya terus menerus menjadikan alat-alat mengalami kerusakan, dan sebagainya.
17.	Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan mutu layanan akademik di madrasah?	Fasilitas yang sudah terpenuhi atau memadai yang akan digunakan sebagai penunjang pembelajaran peserta didik di kelas.

Lampiran 6

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Informan : Wildan Aditya
Jurusan : Sains
Jabatan : Ketua OSIS MTs N 1 Grobogan
Hari/Tanggal : Jum'at, 13 September 2024
Waktu : Jam 09.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja kegiatan-kegiatan yang ada di madrasah?	Asmaul Husna, Sholat Dhuhur, Ekstrakurikuler (Rebana, Bulu Tangkis, Volly, dan Pramuka).
2.	Kegiatan apa saja yang anda di senangi di madrasah?	OSIS, Pramuka, LAB Komputer, dan Observasi lingkungan (Sains).
3.	Apa saja progam-program layanan yang diberikan oleh madrasah?	Progam unggulan kelas (Tahfidz, Sains, Riset, Bahasa, dan Olahraga) dan Kelas Reguler. Perbedaannya untuk kelas unggulan itu kelas 7 dan 8 semua dan untuk regular kelas 9 (kelas A, B, C, D, E). saja. Dan yang paling disukai progam sains. Pada progam bahasa terdapat kegiatan kunjungan ke Pare. Untuk mengasah kemampuan berbicara siswa dengan bahasa Inggris dan Arab. Dan untuk progam tahfidz ini sekarang madrasah mewajibkan untuk mondok di Assalaf yang diasuh Guz Luqmi sendiri. Untuk progam ini biasanya pengasuh mengajarkan hukum bacaan, tajwidnya, dan kualitas hafalannya. Soalnya temenku pas disitu katanya diajari adab-adab membaca al qur'an dengan baik dan benar.
4.	Menurut anda apa saja pelayanan-pelayanan yang kurang di madrasah? Dan solusinya apa saja?	a. Air, biasanya kekurangan air pada saat wudlu, mungkin untuk sumur pengeborannya diperdalam lagi. b. Wifi (kelas digital sering mengalami kendala jaringannya dan bisa ditambah wifi lagi). c. Kipas angin yang belum merata perlengkapannya. Soalnya dulu sudah pernah dikasih fasilitas madrasah, tetapi dirusak siswanya.
5.	Bagaimana pendapat atau sikap anda mengenai	Sudah bagus, tetapi ada sedikit kekurangannya. Di bagian fasilitas, dan cara mengajar guru-gurunya juga

	madrasah ini?	enak dan mudah dipahami, apalagi pada program pembelajarannya juga enak-enak. Jika terjadi salah penggunaannya siswa biasanya dibantu oleh guru, guna menyelesaikannya.
6.	Apa saja hambatan dan kendala anda dalam menggunakan fasilitas pada pelayanan di madrasah?	<ul style="list-style-type: none"> a. TV (di remotenya, karena sudah hilang). b. AC (tidak ada remotenya, siswa merasa kesusahan untuk menghidupkannya, dan biasanya siswa menaiki kursi untuk menghidupkan AC nya). c. Proyektor, (kalau pas hujan kena air, kabelnya dimakan tikus, dan untuk menyalakannya naik kursi). Tetapi sekarang guru sudah membawa proyektor sendiri buat pembelajaran dikelas.
7.	Apakah guru-guru sangat antusias memberikan pelayanan yang baik kepada anda?	Aktif, tetapi juga ada guru-guru yang kurang aktif. Seperti ada guru yang masuk ke kelas diberi tugas terus keluar lagi. Dan biasanya guru juga memberikan keringanan pada siswa, seperti guru selalu menyediakan media pembelajarannya.
8.	Apakah anda merasa puas dan senang tersedianya fasilitas dan pelayanan di madrasah?	<p>Puas dan ada tidak puasnya</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Puas seperti pada fasilitas penyediaan layanan madrasah (TV, WIFI, Speaker, Gor/tempat olahraga, dll). b. Tidak puas, seperti program HAORNAS kemarin madrasah tidak mengadakan lomba, tetapi diganti jalan sehat, senam, dll.
9.	Apakah anda mengalami kesulitan terkait penggunaan fasilitas-fasilitas di madrasah? Dan apakah guru membantu anda dalam menggunakan fasilitas di madrasah?	Tadi di TV bagian remotnya, WIFI sinyalnya mengganggu saat melakukan kegiatan belajar dikelas. Dan guru juga membantu siswa saat siswa kesulitan menggunakannya.
10.	Mengapa anda minat sekolah di Mts N 1 Grobogan? Hal-hal apa saja yang mempengaruhi anda untuk sekolah di madrasah ini?	Karena sekolahannya maju, dan disarankan dari orang tua. dan dari kakak-kakak saya dulu juga sekolah disini, kakek saya juga sekolah disini. Dan dulu pernah direkomendasikan guru SD buat sekolah disini. Tetapi saya juga pengen sendiri untuk sekolah disini. Terkait

		jurusan direkomendasikan dari orang tua dan kemauan sendiri.
11.	Hal-hal apa saja yang menarik perhatian anda pada madrasah ini?	Pada ekstrakurikuler, pembelajaran yang seru dan menarik, guru-gurunya yang ramah.
12.	Apakah pelayanan yang diberikan madrasah kepada anda sudah terpenuhi? Dan apa saja keinginan dan kebutuhan yang anda inginkan kedepannya?	Fasilitas saat ini sudah cukup terpenuhi, tetapi untuk kelas-kelasnya perlu di renovasi dan diperbaiki lagi.
13.	Apa saja program akademik yang telah diterapkan madrasah kepada siswa?	Pembacaan Asmaul Husna dikelas masing-masing, tetapi dari siswa ada perwakilan untuk memimpinnnya, Sholat Dhuha, dan program hafalan surat-surat pendek Juz 30. Kelas 7 (Surat Annas-Addhuha), kelas 8 (Addhuha-Al Muthofifin), Kelas 9 (Al Muthofifin-Annaba).
14.	Apa saja prestasi akademik yang dilakukan oleh siswa?	Kompetisi KSM, Event yang diadakan madrasah. Yang nantinya perlu adanya seleksi yang akan diambil buat mengikuti lomba di madrasah.

Informan : Sakhy Nabih
 Jurusan : Sains
 Hari/Tanggal : Jum'at, 13 September 2024
 Waktu : Jam 09.30 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja kegiatan-kegiatan yang ada di madrasah?	Sholat dhuha, asmaul husna, sholat dhuhur, ekstrakurikuler (Basket, volley, bulu tangkis, pramuka, dan Rebana).
2.	Kegiatan apa saja yang anda di senangi di madrasah?	OSIS (untuk mengasah public speaking), Pramuka (karena untuk mengetahui tali temali, baris berbaris, dll), LAB Komputer, dan Observasi lingkungan (Sains).
3.	Apa saja program-program	Program unggulan kelas (Tahfidz, Sains, Riset, Bahasa,

	layanan yang diberikan oleh madrasah?	dan Olahraga) dan Kelas Reguler. Perbedaannya untuk kelas unggulan itu kelas 7 dan 8 semua dan untuk regular kelas 9 (kelas A, B, C, D, E) saja. Dan yang paling disukai progam sains. Pada progam bahasa terdapat kegiatan kunjungan ke Pare. Untuk mengasah kemampuan berbicara siswa dengan bahasa Inggris dan Arab. Tetapi untuk kelas tahfidz itu menetap di ponpes Assalaf, jadinya sekolah bekerja sama dengan pondok assalaf. Yang diasuh Gus Luqmi, soalnya beliau yang hafal Al Qur'an dan fasih tajwidnya.
4.	Menurut anda apa saja pelayanan-pelayanan yang kurang di madrasah? Dan solusinya apa saja?	<p>a. Lapangan olahraga, pada Catnya udah pada hilang. Sehingga pada saat bermain susah.</p> <p>b. Speaker madrasah tidak kedengeran terlalu fokus atau ramai. Lebih baik ditaruh dalam kelas saja, karena jika ada pengumuman penting dari sekolah siswa-siswa pada kedengeran.</p> <p>c. Kamar mandi, banyak coretan-coretannya. Perlu pengecatan ulang.</p> <p>Harus perlu diperbaiki lagi terkait penyediaan fasilitas layanan di madrasah.</p>
5.	Bagaimana pendapat atau sikap anda mengenai madrasah ini?	Sudah bagus, tetapi perlu lebih dikembangkan dan ditingkatkan lagi. Seperti tadi di lapangan olahraga, air, kipas angin, wifi, dll. Dan pada prestasi akademik siswa udah jarang mendapat kejuaraan, diharapkan siswa-siswanya pada sadar untuk lebih meningkatkan belajarnya.
6.	Apa saja hambatan dan kendala anda dalam menggunakan fasilitas pada pelayanan di madrasah?	<p>a. Bola-bola buat olahraga (kadang sering kempes, rusak, dan bolong).</p> <p>b. Net volley kadang sering rusak dan sobek.</p> <p>c. Wifi, (karena susah sinyalnya. Dulu juga pernah dikasi sekolah, tetapi sudah dicopot dibuat UNBK madrasah).</p> <p>d. AC (tidak ada remot, dan angin yang keluar tidak terasa dingin)</p>
7.	Apakah guru-guru sangat	Aktif, tetapi masih ada guru yang tidak masuk kelas.

	antusias memberikan pelayanan yang baik kepada anda?	<p>Seperti guru juga ada yang pulang, atau ada tugas yang lain dari madrasah.</p> <p>Ada juga guru yang memberikan keringanan atau solusi kepada siswa, seperti guru memperbolehkan siswa membawa HP buat tugas. Dan digunakan buat observasi di Lab, observasi lingkungan, dan tanaman untuk dijadikan tugas kelompok.</p>
8.	Apakah anda merasa puas dan senang tersedianya fasilitas dan pelayanan di madrasah?	<p>a. Puas, (di pelajarannya siswa sering dikasih pelajaran terus menerus dan di acara-acara madrasah HAORNAS jalan sehat kemarin biar siswa tidak bosan). tetapi juga ada tidak puasny.</p> <p>b. Pada pembelajarannya juga merasa puas dan mudah dipahami.</p>
9.	Apakah anda mengalami kesulitan terkait penggunaan fasilitas-fasilitas di madrasah? Dan apakah guru membantu anda dalam menggunakan fasilitas di madrasah?	Dulu pertama masuk madrasah merasa kagok gitu, pada penggunaan fasilitas, seperti TV di remote merasa kesulitan, dan wifi juga belum bagus, sinyalnya kadang bagus dan jelek.
10.	Mengapa anda minat sekolah di Mts N 1 Grobogan? Hal-hal apa saja yang mempengaruhi anda untuk sekolah di madrasah ini?	Dulu saya aslinya tidak minat disini, dan disuruh orang tua mondok akhirnya saya sekolah disini. Dan direkomendasikan dari guru SD untuk sekolah disini, tetapi juga ada sedikit kemauan untuk sekolah disini.
11.	Hal-hal apa saja yang menarik perhatian anda pada madrasah ini?	Ekstrakurikuler banyak, progam-progam banyak, dan guru-guru yang ramah-ramah. Dan yang saya minati di jurusan ini karena terdapat alam-alamnya.
12.	Apakah pelayanan yang diberikan madrasah kepada anda sudah terpenuhi? Dan apa saja keinginan dan kebutuhan yang anda inginkan kedepannya?	Sudah terpenuhi, dan perlu ditingkatkan lagi terkait fasilitasnya. Dan kebutuhan siswa masih ada yang belum terpenuhi, seperti seragam siswa belum pada dijahit, dan Bet baju belum dikasi sekolah.
13.	Apa saja progam akademik	Pembacaan Asmaul Husna dikelas masing-masing,

	yang telah diterapkan madrasah kepada siswa?	tetapi dari siswa ada perwakilan untuk memimpinya, Sholat Dhuha, dan progam hafalan surat-surat pendek Juz 30. Kelas 7 (Surat Annas-Addhuha), kelas 8 (Addhuha-Al Muthofifin), Kelas 9 (Al Muthofifin-Annaba).
14.	Apa saja prestasi akademik yang dilakukan oleh siswa?	Kompetisi KSM, Event yang diadakan madrasah. Yang nantinya perlu adanya seleksi yang akan diambil buat mengikuti lomba di madrasah.

Lampiran 7

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Informan : Suwignyo
Jabatan : Orang Tua Siswa
Kelas/Jurusan : 7i/Bahasa
Hari/Tanggal : Sabtu, 14 September 2024
Waktu : Jam 09.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah orang tua merekomendasikan sekolah kepada orang lain?	Iya, dulu juga pernah di Tanya-tanya orang lain terkait sekolah. mungkin orang itu tertarik untuk menyekolahkan anaknya nanti. karena MTs N 1 Grobogan ini merupakan madrasah yang berkualitas pada progam-progamnya. Terutama pada pembelajarannya.
2.	Apakah orang tua merasa puas dan senang terhadap kualitas atau mutu produk layanan akademik di madrasah?	Sangat puas, karena Madrasah yang berkualitas menjadikan anak didik dapat belajar dengan baik dan nyaman.
3.	Bagaimana perasaan orang tua terhadap progam sekolah? Dan apa alasannya?	Senang, karena dari kami orang tua merasa nyaman, dan senang juga. Dan Anak saya menjadi lebih terdidik.
4.	Bagaimana perhatian orang tua kepada sekolah?	Sangat mendukung dalam progam-progam di madrasah.
5.	Apakah progam-progam kegiatan di sekolah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan orang tua?	Iya disesuaikan, progamnya udah baik tinggal dikembangkan dan ditingkatkan kembali.
6.	Mengapa orang tua memilih Mts N 1 Grobogan sebagai tempat belajar anaknya?	Karena, MTs N 1 Grobogan dari progam pembelajarannya sangat mendidik, disiplin, dan akhlakul karimahnyanya lebih di utamakan. Sehingga anak didiknya supaya terlatih sejak dini.
7.	Bagaimana menurut orang tua pada madrasah kedepannya?	Menurut saya untuk progam-progam lebih ditingkatkan lagi, dan terutama pada pembelajarannya dikembangkan lagi, agar peserta

		didik lebih berkualitas.
8.	Apakah fasilitas layanan yang diberikan madrasah sudah terpenuhi?	Sudah, namun harus ada proses perbaikann lagi terkait dengan kelas, lapangan, dan sebagainya. Karena banyaknya persaingan dari sekolah-sekolah lainnya.
9.	Apakah kondisi kelas, lab, ruang-ruangan, dan fasilitas lainnya yang digunakan anak orang tua sudah layak pakai?	Sudah baik, tetapi madrasah harus meningkatkan dan mengadakan proses renovasi pembangunan lagi. Sehingga siswa-siswa yang belajar di madrasah, supaya lebih asri dan nyaman.
10.	Dan apa saja keinginan orang tua kepada madrasah terhadap layanan akademik kedepannya?	Keinginan saya ya itu harus meningkatkan lagi terkait progam-progam, apalagi fasilitas yang disediakan. Soalnya di luar sana banyak sekolah swasta yang bagus fasilitasnya dibandingkan sekolah yang negeri. Namun untuk pembelajarannya sudah bagus, anak menjadi terdidik dengan baik. Semoga tambah bagus terus sekolah ini.

Informan : Khoiri
 Jabatan : Orang Tua Siswa
 Kelas/Jurusan : 9G/Regular
 Hari/Tanggal : Senin, 23September 2024
 Waktu : Jam 08.30 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah orang tua merekomendasikan sekolah kepada orang lain?	Iya, dulu pernah memberitahu kepada orang lain untuk sekolah di MTs 1 Grobogan. Karena untuk pelajarannya maju dan anak menjadi lebih terdidik lagi. Apalagi disekitar madrasah banyak pondok pesantren, dari orang tua juga banyak tertarik untuk memondokkan anaknya di sekitar madrasah. Dan pondoknya juga dekat dari sekolah anak tidak kejauhan kalau berangkat sekolah nanti.
2.	Apakah orang tua merasa puas dan senang terhadap kualitas atau mutu produk layanan akademik di madrasah?	Sudah Puas dan senang dalam progam layanannya. Seperti progam tahfidz itu bagus, karena melatih anak menghafal sejak dini. Dan untuk rapat orang tua yang kemarin, ada orang tua yang tidak bisa berangkat bisa izin dan sekarang lebih enak, dari

		pihak orang tua sudah ada grup Whatsapnya. Untuk mengetahui info-info penting dari sekolah.
3.	Bagaimana perasaan orang tua terhadap progam layanan sekolah? Dan apa alasannya?	Senang dan nyaman. Tetapi untuk fasilitas, seperti ruang kelas, lapangan, pintu, dan lainnya mohon ditingkatkan dan direnovasi lagi. Mungkin untuk dana atau pembiayaannya kurang juga bisa, soalnya kemarin pihak madrasah meminta bantuan dari pihak luar terjadi hambatan terkait tanah yang didirikan madrasah adalah tanah wakaf, sehingga tidak bisa untuk mengajukan bantuan dana operasional sekolah lainnya. Sehingga proses renovasi fasilitas lainnya menjadi terhambat. Kami juga memakluminya. Tetapi untuk sistem pembelajarannya sudah sangat baik dan lengkap.
4.	Bagaimana perhatian orang tua kepada sekolah?	Mendukung, Apalagi untuk anak-anak yang udah kelas 8 ke 9 pihak sekolah memberikan arahan kepada siswa terkait melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya. Kebanyakan dari MTs ini 40% ke MA, 10 % ke SMK, dan sebagainya. Sehingga dari kami tinggal menyakinkan dan memberikan arahan saja kepada anak.
5.	Apakah progam-progam kegiatan di sekolah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan orang tua?	Iya disesuaikan.
6.	Mengapa orang tua memilih Mts N 1 Grobogan sebagai tempat belajar anaknya?	Karena MTs N 1 Grobogan sekolah yang sudah negeri, terkenal, favorit, dan berkualitas. Terutama dekat pondok pesantren. Dan pada pembelajarannya bagus dan apik.
7.	Bagaimana menurut orang tua pada madrasah kedepannya?	Kalau saya, untuk madrasah harus bisa mengajukan bantuan dari luar madrasah juga. Kalau dana dari pihak orang tua tidak cukup, sehingga perlu dana operasional dari luar juga untuk membantu proses pemenuhan sarana dan prasarana madrasah. Dan

		untuk pembelajarannya juga sudah maju dan berkualitas.
8.	Apakah fasilitas layanan yang diberikan madrasah sudah terpenuhi?	Kalau saya terkait pembelajarannya sudah terpenuhi, dan fasilitasnya juga sudah bagus. Tetapi perlu ada peningkatan dan perbaikan lagi mengenai fasilitas lainnya. Supaya tambah maju dan berkualitas.
9.	Apakah kondisi kelas, lab, ruang-ruangan, dan fasilitas lainnya yang digunakan anak orang tua sudah layak pakai?	Sudah layak pakai, namun fasilitas lainnya, seperti gedung, kelas, merupakan bangunan tua. Karena untuk madrasah sendiri sudah berusia 30 tahun lebih. Sehingga perlu perbaikan ulang dan peningkatan lagi.
10.	Dan apa saja keinginan orang tua kepada madrasah terhadap layanan akademik kedepannya?	Kalau bisa madrasah tambah maju dan maju, agar daya minat madrasah menjadi tambah banyak dan lebih bagus lagi.

Lampiran 8

Dokumentasi



Wawancara dengan kepala madrasah, waka kurikulum, waka humas, guru, dan siswa MTs N 1 Grobogan



Pengisian angket peserta didik



Fisik MTs N 1 Grobogan



Pelaksanaan pembelajaran siswa





Ruang kelas



Perpustakaan



Ruang BK



Lab Bahasa



Lab Komputer



Ruang UKS



Ruang TU



Lapangan



Masjid



Pos keamanan



Ruang Olahraga



Prestasi siswa

Lembar Angket Penelitian

ANGKET KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK

DI MTS N 1 GROBOGAN

Nama : Zahra Nurwahidatul Qadriyah
 Kelas : IX 1
 Alamat : Pura Kemangguning, Gunung Grobogan
 Jurusan :

♦ Petunjuk Cara Pengisian:

Berilah Tanda/Ceklist (✓) pada setiap pertanyaan ini sesuai dengan kenyataan terhadap pelayanan akademik madrasah yang anda terima, dengan pilihan sebagai berikut:

5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup Baik 2. Tidak Baik 1. Sangat Tidak Baik

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		5	4	3	2	1
Tangible (Bukti Fisik Madrasah)						
1	Bagaimana kondisi gedung madrasahmu sudah layak saat ini?	✓				
2	Apakah ruang kelas dan lapangan yang digunakan sebagai tempat belajar sudah layak?		✓			
3	Bagaimana kondisi kursi, meja, papan tulis, LCD, dan WIFI apakah sudah baik?			✓		
4	Apakah kondisi Laboratorium (Komputer, Bahasa, IPA) di madrasah sudah layak?	✓				
5	Apakah fasilitas-fasilitas lainnya yang disediakan madrasah sudah baik saat ini?	✓				
Reliability (Kehandalan atau Pelaksanaan)						
6	Bagaimana pelaksanaan kedisiplinan di madrasah?		✓			
7	Bagaimana kinerja guru di madrasah sudah baik?	✓				
8	Apakah pelaksanaan pembelajaran di madrasah sudah baik?	✓				

9	Apakah pelaksanaan kegiatan pembelajaran sesuai dengan jadwal yang ditentukan?		✓			
10	Apakah madrasah memberikan layanan pendidikan kepada anda sudah baik?		✓			
Responsiveness (Daya Tanggap)						
11	Apakah guru-guru merespons anda secara cepat dan tanggap jika terjadi masalah di madrasah?				✓	
12	Apakah guru-guru memberikan kemudahan dan solusi pada layanan pendidikan di madrasah?			✓		
13	Apakah madrasah memberikan fasilitas layanan dan bimbingan dalam keikutsertaan lomba-lomba di madrasah atau luar madrasah?			✓		
14	Apakah guru memberikan materi pembelajaran dikelas mudah dipahami, dan dimengerti?				✓	
15	Apakah madrasah memberikan pelayanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda?				✓	
Assarance (Jaminan)						
16	Apakah guru atau tenaga pendidik memberikan pelayanan santun, ramah, dan sepan?				✓	
17	Bagaimana hubungan yang terjalin antara guru dan siswa di madrasah? Apakah sudah baik?	✓				
18	Bagaimana komunikasi antara guru dan siswa di madrasah sudah baik?		✓			
19	Apakah kemampuan dan kompetensi guru di madrasah sudah baik?		✓			
20	Bagaimana sistem keamanan di madrasah sudah baik?				✓	
Empathy (Empati)						
21	Apakah siswa jika mengalami kesulitan belajar					

	dan guru berusaha membantu anda?		✓		
22	Apakah madrasah atau guru-guru memberikan informasi atau pesan kepada anda, seperti di Whatsapp, surat, dan lainnya?		✓		
23	Apakah pihak madrasah berusaha memahami dan menangani anda jika mengalami masalah atau keluhan?		✓		
24	Apakah madrasah juga membantu dan memberikan solusi jika anda mengalami kesulitan dalam penggunaannya?		✓		
25	Apakah madrasah menggunakan komunikasi dalam memberikan layanan kepada anda sudah baik?		✓		

Lampiran 9

Surat Permohonan Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024) 7601295 Fax, 7615387 Semarang 50185
Website: <http://itik.walisongo.ac.id>

Nomor : 3693/Un.10.3/K/KM.00.11/09/2024
Lamp : -
Hal : Izin Riset/Penelitian

03 September 2024

Kepada Yth.
Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan
di Grobogan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka memenuhi tugas akhir mahasiswa pada prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : SIFA NUR FAIZIN
NIM : 2003036003
Semester : IX

Judul Skripsi : Analisis Mutu Layanan Akademik di MTsN 1 Grobogan


Untuk melakukan riset penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan yang Bapak/Ibu pimpin, Maka kami mohon berkenan memberikan ijin mahasiswa dimaksud , yang akan dilaksanakan selama 1 bulan pada tanggal 09 September 2024 sampai dengan tanggal 09 Oktober 2024.

Data Observasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan kajian (analisis) bagi mahasiswa kami.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terima kasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan,
Kabag Tata Usaha



[Signature]
Khotimah

Tembusan Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang



Lampiran 10

Surat telah Menyelesaikan Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 GROBOGAN
KABUPATEN GROBOGAN

Jalan Raya Jeketro – Gubug Km 06.50 Kab.Grobogan 58164
Telepon. (0292)533187

E-Mail : mtsjeketro@gmail.com, mtsnjeketro@gmail.com Website :www.mtsnjeketro.sch.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 489/MTs.11.15.01/TL.00/10/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Grobogan Kabupaten Grobogan :

Nama : H. Suyitno, S.Pd
NIP : 196604291990021001
Pangkat / Golongan : Pembina Tk.I, IV/ b
Jabatan : Kepala
Unit Kerja : MTs Negeri 1 Grobogan

Memberikan keterangan kepada :

Nama : SIFA NUR FAIZIN
NIM : 2003036003
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Jenjang : S1
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dasar Surat Kabag Tata Usaha Nomor : 3693/Un.10.3/K/KKM.00.11/09/2024, Tanggal 03 September 2024, Perihal Permohonan ijin Riset / Penelitian, dalam rangka menyelesaikan penulisan Skripsi “ *Analisis Mutu Layanan Akademik di MTs Negeri 1 Grobogan* “.
Bahwa mahasiswa tersebut diatas benar – benar telah mengadakan penelitian di MTs Negeri 1 Grobogan pada tanggal 09 September 2024 s.d 08 Oktober 2024.

Demikian surat keterangan ini kami berikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Grobogan, 08 Oktober 2024.

H. Suyitno, S.Pd
NIP. 196604291990021001

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Sifa Nur Faizin
2. Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 06 Agustus 2002
3. Alamat Rumah :Desa Karangwader RT 03/03, Kec. Penawangan, Kab. Grobogan, Prov. Jawa Tengah.
4. No. HP : 0882003416082
5. Email : nsaja5274@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 1 Karangwader (Lulus Tahun 2014)
2. MTs N 1 Grobogan (Lulus Tahun 2017)
3. MA NU TBS Kudus (Lulus Tahun 2020)

Semarang, 25 Oktober 2024



Sifa Nur Faizin

NIM. 2003036003