

Manajeria

Jurnal Ilmu Manajemen Pendidikan

Implementasi Manajemen Strategik Berbasis Kemitraan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di MAUWH Jombang

Illa Zahroh Luthfita

Institut Agama Islam Bani Fattah Jombang

Illa.zhafita@gmail.com

Bahjah Marya Ulfa

Institut Agama Islam Bani Fattah Jombang

bahjahmaryaulfa@mhs.iaibafa.ac.id

Received: 05 – 04 – 2023. Accepted: 05 – 06 – 2023. Published: 30 – 04 – 2026

ABSTRAK

Madrasah Aliyah K.H Abd. Wahab Hasbulloh atau MAUWH merupakan salah satu madrasah yang telah berkolaborasi dengan masyarakat dan lembaga lain. Kolaborasi ini dibungkus dalam strategi berbasis kemitraan yang saling menguntungkan bagi madrasah dan mitranya, sehingga membantu madrasah meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Studi ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kemitraan sekolah dan faktor pendukung serta penghambat yang terkait dengan kepuasan pelanggan pendidikan di MAUWH. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian adalah kepala sekolah, wakil kepala humas, alumni, dan siswa. Objek penelitian adalah data mengenai manajemen strategis berbasis kemitraan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian adalah peneliti yang dibantu oleh pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi data. Serta pengujian validitas data menggunakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kemitraan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di MAUWH berupa kerja sama dengan masyarakat dalam kegiatan sapa tetangga, dengan MTsN 3 Jombang dan MTs Plus BU dalam kegiatan bimbingan bahasa oleh siswa MAUWH, dengan Universitas Malang dalam ujian sertifikasi bahasa, dan dengan PT Inagata Persada dalam pembuatan Aplikasi Unggulan MAUWH. Dalam praktiknya, madrasah selalu menjaga komunikasi dengan mitra, selalu memperbarui kerja sama, memiliki modal kepercayaan, dan melakukan evaluasi setiap bulan. (2) Faktor pendukungnya adalah kemajuan teknologi,

saling pengertian tujuan kemitraan, komitmen dari semua pihak, dan manajemen yang terbuka. Sedangkan faktor penghambatnya hanya kendala teknis dan adanya pandemi dalam beberapa tahun terakhir.

Kata Kunci: Manajemen Strategik Berbasis Kemitraan, Kepuasan Pelanggan Pendidikan, Kolaborasi Madrasah.

ABSTRACT

Featured Madrasah Aliyah K.H Abd. Wahab Hasbulloh or MAUWH is one of the madrasas that has collaborated with the community and other institutions. This collaboration is wrapped in a mutually beneficial partnership-based strategy for madrasas and their partners, thereby helping madrasas to improve service quality to increase customer satisfaction. This study aims to describe the implementation of school partnerships and the supporting and inhibiting factors associated with education customer satisfaction at MAUWH. This study uses a descriptive qualitative approach. The research subjects are school principals, vice public relations heads, alumni, and students. The research object is data regarding partnership-based strategic management in increasing education customer satisfaction. Data obtained by observation, interviews and documentation. The research instrument is a researcher assisted by interview guidelines and documentation guidelines. Data analysis uses data reduction, conclusion drawing, and data verification. As well as testing the validity of the data using triangulation. The results showed that: (1) Madrasah partnerships in increasing education customer satisfaction at MAUWH were in the form of collaboration with the community in greeting neighbors activities, with MTsN 3 Jombang and MTs Plus BU in language tutoring activities by MAUWH students, with the University of Malang in the language certification exam, and with PT Inagata Persada in making the MAUWH Superior Application. In practice, madrasas always maintain communication with partners, always update cooperation, have trust capital, and conduct evaluations every month. (2) the supporting factors are technological advances, mutual understanding of partnership goals, commitment from all parties, and open management. While the inhibiting factors were only technical constraints and the existence of a pandemic over the last few years.

Keywords: Partnership-Based Strategic Management, Educational Customer Satisfaction, Madrasah Collaboration.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan pilar utama dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Namun, realitas pada jenjang pendidikan dasar dan menengah di Indonesia masih menunjukkan adanya tantangan besar terkait rendahnya mutu pendidikan. Salah satu indikator krusial dari mutu pendidikan yang sering terabaikan adalah tingkat kepuasan pelanggan pendidikan (customer satisfaction). Kepuasan ini bukan sekadar pelengkap, melainkan bukti nyata dari peningkatan layanan dan tolak ukur utama keberhasilan penyelenggaraan sebuah lembaga pendidikan.

Rukmana (2006) menegaskan bahwa salah satu upaya strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan performa peserta didik serta kepuasan pelanggan adalah melalui penguatan kemitraan antara sekolah, orang tua,

dan lembaga kemasyarakatan terkait.¹ Dalam konteks pendidikan, kemitraan bukan lagi sekadar hubungan sosial, melainkan sebuah instrumen manajemen strategik. Penerapan manajemen strategik berbasis kemitraan memungkinkan lembaga pendidikan untuk mengoptimalkan sumber daya eksternal guna menutupi keterbatasan internal, sehingga tercipta nilai tambah dalam layanan pendidikan.

Madrasah Aliyah Unggulan K.H. Abd. Wahab Hasbulloh (MAUWH) Jombang, yang berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Bahrul Ulum Tambakberas, merupakan salah satu lembaga yang secara konsisten menerapkan prinsip manajemen strategik dalam tata kelolanya. Berdasarkan hasil observasi awal, MAUWH telah menjalankan strategi kemitraan yang bersifat mutualisme (saling menguntungkan) dengan berbagai pihak.² Inovasi yang menonjol adalah kolaborasi dengan sektor industri, seperti PT Inagata Persada dalam pengembangan aplikasi "Si Unggul MAUWH" sebagai pusat data pembelajaran digital, serta penggunaan "Kartu BRIVA" untuk digitalisasi sistem pembayaran madrasah.

Lebih lanjut, kemitraan di MAUWH tidak hanya terbatas pada sektor teknologi, tetapi juga mencakup aspek akademik dan sosial. Hal ini terlihat dari kerja sama dengan Universitas Negeri Malang dalam ujian sertifikasi bahasa, kolaborasi dengan MTsN 3 Jombang dan MTs Plus Bahrul Ulum dalam program bimbingan bahasa, hingga kegiatan "Sapa Tetangga" sebagai bentuk pengabdian masyarakat. Strategi ini dijalankan dengan menjaga komitmen, komunikasi rutin, dan evaluasi bulanan guna memastikan kualitas layanan tetap terjaga.

Meskipun memiliki potensi besar, implementasi kemitraan tentu menghadapi berbagai faktor pendukung seperti kemajuan teknologi dan keterbukaan manajemen, maupun hambatan teknis yang perlu dianalisis lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara spesifik mengenai implementasi manajemen strategik berbasis kemitraan di MAUWH Jombang dan bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.³ Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan

¹ Nana Rukmana, *Strategic for Educational Management*, (Bandung: Alfabeta, 2006), 46.

² Hasil observasi dan data lapangan di MAUWH Jombang, Maret 2022.

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 6.

akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki mengenai manajemen kemitraan di MAUWH.⁴

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama (human instrument). Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data, melakukan observasi, dan berinteraksi dengan subjek penelitian di MAUWH Jombang guna memperoleh data yang mendalam dan bersifat alamiah.⁵ Lokasi penelitian dilaksanakan di Madrasah Aliyah K.H. Abd. Wahab Hasbulloh (MAUWH) Jombang. Penentuan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa madrasah ini memiliki karakteristik unik dalam penerapan manajemen strategik berbasis teknologi dan kemitraan lintas sektoral di lingkungan pesantren.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui informan yang meliputi Kepala Madrasah, Waka Humas, alumni, dan siswa. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen resmi madrasah, foto kegiatan, dan catatan terkait kerja sama lembaga.⁶

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Observasi: Pengamatan sistematis terhadap implementasi aplikasi Si Unggul dan penggunaan kartu BRIVA.
2. Wawancara: Tanya jawab terstruktur dan mendalam dengan pemangku kepentingan di MAUWH.
3. Dokumentasi: Pengumpulan data melalui arsip-arsip program kemitraan dan profil madrasah.⁷

Analisis data dilakukan selama pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dengan langkah-langkah: (1) Reduksi data, yaitu merangkum dan memilih hal pokok; (2) Penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif; dan (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁸ Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yaitu mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Kepala Madrasah, Humas, dan Siswa) dan triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen).⁹

⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 7.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 223.

⁶ Lofland dan Lofland dalam Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 157.

⁷ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 160.

⁸ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, (USA: Sage Publications, 2014), 31-33.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 327.

PEMBAHASAN

Implementasi Manajemen Strategik Berbasis Kemitraan di Madrasah Aliyah Unggulan K.H Abd. Wahab Hasbulloh Tambakberas Jombang

Epstein mendefinisikan kemitraan sekolah sebagai koneksi antara sekolah dan anggota masyarakat, keluarga, organisasi, lembaga bisnis yang terencana sungguh-sungguh yang secara langsung atau tidak langsung agar mampu mendorong perkembangan sosial, emosi, fisik, dan intelektual peserta didik.¹⁰ Adapun langkah-langkah implementasi manajemen strategik berbasis kemitraan di MAUWH adalah:

1. Analisis lingkungan

Dalam melakukan analisis lingkungan, MAUWH memasukkan lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal yang terdiri atas budaya, dan sumber daya manusia (SDM). Dan lingkungan eksternal yang terdiri atas kondisi sosial, dan organisasi lain di sekitar madrasah. Hal ini sesuai dengan teori Hunger dan Wheelen yang memetakan model rangkaian kegiatan manajemen strategik yang terdiri dari empat tahapan. Yakni pada tahap yang pertama adalah *environmental scanning* atau pembacaan lingkungan yang terdiri dari lingkungan eksternal (lingkungan sosial, tugas, dan lain-lain), dan lingkungan internal (struktur, budaya, dan SDM).¹¹

Adapun hasil temuan dari analisis lingkungan internal adalah budaya yang professional, disiplin, tanggungjawab, dan saling terbuka, serta SDM madrasah yang dipilih sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Kemudian hasil temuan dari analisis lingkungan eksternal adalah kondisi sosial yang baik dan mendukung dengan adanya madrasah, serta adanya organisasi lain di sekitar madrasah yang berjalan searah dengan madrasah seperti pondok pesantren dan lembaga-lembaga keagamaan lainnya.¹²

2. Perencanaan kemitraan

Perencanaan kemitraan di MAUWH diawali dengan pemetaan potensi kerjasama, kemudian pemetaan daya dukung lingkungan, pemetaan peraturan/undang-undang, perundingan kedua belah pihak, latar belakang dan urgensi kemitraan, pemetaan tujuan, serta perjanjian kerjasama. Hal ini sejalan dengan teori Molloy, dkk yang mengatakan bahwa membangun kemitraan dimulai dengan merencanakan kemitraan yang didalamnya mencakup pemetaan kerjasama, dukungan lingkungan, peraturan, visi misi bersama, prundingan kedua belah pihak, serta perjanjian kerjasama.¹³

¹⁰ Epstein, Sanders, and Simon, *School, Family, and Community Partnerships: Your Handbook for Action*, 20

¹¹ Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Hand Book of Education Management*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), 204

¹² Hasil Wawancara Kepada Waka Humas MAUWH Pada 22 Maret 2022

¹³ Molloy, Patty, Cs, *Building Home, School, Community Partnerships : The Planning Phase. Texas : Office of Educational Research and Improvement*, US Department of Education (1995), 40

Adapun dalam pemetaan potensi kerjasama di MAUWH, aspek-aspek yang mendasari adalah aspek bidang bahasa, teknologi, dan pelayanan madrasah. Pihak yang terlibat dalam hal ini adalah semua pimpinan yang meliputi kepala madrasah, wakil kepala madrasah, kemudian penjamin mutu dan KTU. Tetapi terkadang juga madrasah melibatkan pengawas dalam proses pemetaan kerjasama ini.

Untuk pemetaan peraturan atau undang-undang, MAUWH menggunakan UU No.20 tahun 2003 tentang madrasah yang harus selalu meningkatkan kualitas dari siswa, guru, pelayanan sekolah, dan link and match dengan insudtri. Landasan pelaksanaan kemitraan menggunakan program kerja tahunan, dan landasan islam saling tolong menolong dalam kebaikan.¹⁴

Perundingan kedua belah pihak dalam kemitraan di MAUWH dilakukan setelah menentukan program kemitraan dan memilih lembaga mitra. Pihak yang terkait dalam diskusi ini adalah pimpinan, dan staf yang terkait dengan bidang kemitraan. Kemudian setelah perundingan kedua belah pihak, maka akan tercipta sebuah perjanjian kerjasama dalam bentuk MoU untuk kerjasama formal, dan tanpa MoU atau hanya kesepakatan bersama dalam kerjasama nonformal.

3. Pelaksanaan kemitraan

Dari hasil yang diperoleh oleh peneliti, semua narasumber penelitian setuju bahwa kemitraan sekolah sangat penting dilakukan, apalagi pada era globalisasi saat ini. Kemitraan yang ada di MAUWH telah sejalan dengan visi misi madrasah. Pada saat menjalin kerjasama dengan mitra, madrasah juga telah menekankan prinsip kemitraan yaitu saling membantu untuk mencapai tujuan kemitraan. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sentanoe Kertonegoro, yang menyebutkan bahwa dalam menjalin kerjasama dengan mitra harus saling menguntungkan dan menempatkan mitra dalam posisi sederajat.¹⁵

Tentunya kemitraan yang terjalin di MAUWH sudah sesuai dengan prosedur yang telah peneliti sebutkan diawal tadi. Berbagai prosedur dan tahapan dilalui oleh madrasah agar mendapatkan mitra yang sesuai dengan kebutuhan. Kemitraan yang ada di MAUWH dibagi menjadi dua jenis, yaitu kemitraan formal dan kemitraan informal. Kemitraan formal yakni kerjasama antar lembaga. Dalam hal ini adalah kemitraan MAUWH dengan MTsN 3 Jombang dan MTs Plus BU dalam program bimbingan bahasa, kemitraan dengan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam ujian sertifikasi bahasa asing, kemitraan dengan PT Inagata Persada dalam pembuatan aplikasi *si Unggul MAUWH*. Dan kemitraan dengan bank BRI dalam pembayaran madrasah dan pembuatan kartu *BRIVA*. Selain

¹⁴ UU No.20 Tahun 2003

¹⁵ Nana Rukmana, *Strategic For Educational Management*, (Bandung: Alfabeta, 2006), 63

kemitraan formal, MAUWH juga menjalin kemitraan informal yang berupa kunjungan-kunjungan antar instansi dan lembaga. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Notoatmodjo (2003), ia mengungkapkan bahwa kemitraan dapat dikelompokkan menjadi empat. Yaitu kemitraan formal, informal, formal dan informal, serta formal bilateral atau multilateral. Kemitraan formal yang ditandai dengan adanya kesepakatan tertulis, dan kemitraan informal yang terbentuk melalui kesepakatan yang tidak bersifat mengikat dan tidak ditulis dalam dokumen tertentu.¹⁶

Strategi pelaksanaan kemitraan yang dilakukan oleh MAUWH diantaranya adalah menjaga komunikasi dengan mitra, selalu meng-*update* kerjasama dan memiliki modal kepercayaan. Strategi pelaksanaan yang dikembangkan di MAUWH mengacu pada konsep dan prinsip kemitraan yang diungkapkan oleh Tony Lendrum (2003), yang intinya adalah kemitraan tidak akan terjalin tanpa adanya suatu prinsip yang kuat.¹⁷

4. Evaluasi kemitraan

Evaluasi yang dilakukan oleh madrasah dan mitranya terbagi menjadi dua cara, yaitu evaluasi formal dan nonformal. Hal tersebut sesuai dengan Usman, Darmono, dan Putra yang menyatakan bahwa tahapan kemitraan yang terakhir adalah menyiapkan formal evaluasi, menuliskan tujuan dan sasaran, mengidentifikasi hambatan, dan mengevaluasi.¹⁸ Evaluasi formal yang dilakukan oleh kedua belah pihak melalui pertemuan rutin setiap bulan sekali untuk membahas kemajuan dan kekurangan dari kegiatan dalam kemitraan. Dan dilakukan oleh madrasah sendiri setiap akhir bulan dan setiap akhir semester untuk membahas kekurangan pada madrasah sendiri dan apa yang menjadi solusinya.

Kemudian untuk evaluasi nonformal dilakukan dalam waktu yang tidak pasti. Karena kemajuan teknologi komunikasi yang semakin pesat memungkinkan kedua belah pihak melakukan komunikasi kapanpun terkait evaluasi membahas kemitraan yang telah dilaksanakan. Hasil dari evaluasi tersebut akan dilaporkan secara tertulis dalam bentuk proposal laporan dan laporan LPJ yang secara langsung akan disampaikan kepada kepala madrasah. Adapun komponen yang dievaluasi adalah komponen output atau hasil dari setiap masing-masing kerjasama.

¹⁶ Pusat Pengembangan Tenaga Kependidikan, *Peningkatan Kompetensi Kepala Sekolah dalam Mengelola Implementasi Kurikulum*, (Jakarta: 2015), 12-14

¹⁷ Yunida Cahya Kinanti, *Kemitraan Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 2 Yogyakarta*, (Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016) 17

¹⁸ MRDF Aly, *Jurnal Evaluasi Kemitraan-Ringkasan Hasil Penelitian Kabupaten Purworejo yang melaksanakan Pendidikan dan Pelatihan Kejuruan*, 31

Kepuasan pelanggan pendidikan di Madrasah Aliyah Unggulan K.H Abd. Wahab Hasbulloh Tambakberas Jombang

Dalam lembaga pendidikan, bermutu atau tidaknya lembaga tersebut tergantung pada puas atau tidaknya masyarakat yang menjadi konsumen lembaga pendidikan itu. Hal ini sesuai dengan teori Gasperz yang mengatakan bahwa pelanggan merupakan prioritas utama dalam organisasi. Dan pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa kita untuk memenuhi tuntutan kebutuhan mereka, dan kita membutuhkan mereka untuk dapat menjalankan lembaga atau badan yang kita kelola.¹⁹

Dalam konteks pendidikan atau madrasah kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapakomponen dibawah ini:

1. Karakteristik barang dan jasa

Karakteristik barang dan jasa yang pertama adalah nama madrasah yang dikenal oleh masyarakat yaitu madrasah yang unggul dalam bidang bahasa. Kemudian karakteristik barang dan jasa yang kedua adalah staff pengajar di MAUWH yang kompeten dalam bidangnya masing-masing. Dan untuk yang ketiga dalam karakteristik barang dan jasa adalah tentang hubungan MAUWH dengan lembaga luar. MAUWH selalu berusaha menjaga hubungan baik dengan lembaga lain. Karena pada dasarnya hubungan yang baik adalah satu kunci untuk menciptakan situasi yang aman dan nyaman. Disisi lain, dengan banyaknya relasi yang terjalin dengan baik. Akan menumbuhkan rasa peduli dan saling membantu dalam mencapai visi misi bersama.²⁰

Kemudian dari ketiga poin tersebut maka akan menciptakan rasa bangga, senang, dan nyaman saat belajar. Sehingga dari situ muncullah rasa kepuasan dalam hati pelanggan pendidikan di MAUWH. Hal ini sesuai dengan teori Kotler (2002) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.²¹

2. Emosi pelanggan

Emosi pelanggan dalam hal ini mencakup motivasi siswa, perasaan siswa, dan semangat belajar siswa. MAUWH mempunyai cara tersendiri dalam hal memotivasi siswa. hal ini berkaitan dengan kemitraan informal dengan para alumni, penulis, atau motivator-motivator tertentu yang

¹⁹ Gasperz, Vincent (1997) *Manajemen Kualitas*, Jakarta : PT Gramedia Oustaka Utama, 33

²⁰ Bahjah Marya Ulfa, "Implementasi Manajemen Strategik Berbasis Kemitraan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di MAUWH", IAIBAF A Jombang (2022), 112

²¹ Woro, Mardikawati, and Farida Naili. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 2.1 (2013).

merupakan pilihan madrasah. Motivasi yang lain juga didapatkan dari salah satu kegiatan kemitraan bimbingan bahasa dengan MTsN dan MTs Plus BU, yang mana dengan hal itu siswa menjadi termotivasi untuk belajar bagaimana cara menyampaikan materi yang baik supaya mudah difahami oleh adik-adik yang dibimbing.

Siswa juga merasa senang dengan sistem pembelajaran di MAUWH. Hal ini adalah karena MAUWH mengkombinasikan metode pengajaran dalam bentuk materi dan praktek secara langsung melalui program kemitraan madrasah. Seiring dengan perasaan siswa yang merasa senang dengan pembelajaran di MAUWH, maka siswa juga akan terdorong semangatnya untuk belajar. Dari ketiga poin tersebut dapat disimpulkan bahwa berawal dari motivasi dan semangat belajar siswa dan perasaan senang yang tercipta atas pembelajaran di MAUWH maka akan tercipta pula rasa puas dalam hati para siswa dengan program-program yang diberikan madrasah.

3. Persepsi terhadap layanan

Para siswa di MAUWH memberikan persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh madrasah. Dalam contoh yang telah disebutkan, bahwasanya madrasah selalu mengadakan pertemuan kepala sekolah dengan masing-masing ketua kelas dari kelas 10-12 untuk sharing kendala-kendala dan menerima keluhan siswa atas pelayanan yang diberikan. Seperti dalam contoh siswa memberikan keluhan atas kehilangan uang, maka madrasah memberi solusi dengan menjalin kemitraan dengan bank BRI untuk mengeluarkan kartu *BRIVA* yang bisa digunakan untuk membayar kantin sekolah. Sehingga anak tidak memegang uang secara tunai, melainkan uang akan disimpan di dalam kartu untuk meminimalisir kehilangan. Dari pelayanan yang baik itulah yang akan meningkatkan rasa kepuasan dalam hati siswa atas pelayanan yang diberikan madrasah.

4. Biaya

Dalam biaya ada biaya yang berupa uang dan waktu. Mengenai harga yang ditetapkan oleh madrasah, ada harga reguler dan ada harga khusus untuk siswa yang kurang mampu dan siswa berprestasi. Harga khusus ini tidak hanya diberikan secara cuma-cuma, melainkan berdasarkan pertimbangan yang pas dengan kondisi ekonomi maupun prestasi siswa.

Kemudian untuk waktu yang ditetapkan di MAUWH adalah mulai jam 07.00 sd 13.30, yang mana waktu tersebut sudah termasuk didalamnya waktu untuk bimbingan kelas akhir. Jadi tidak ada waktu tambahan untuk anak akhir diluar jam tersebut dikarenakan madrasah tidak mau mengurangi jam pesanren.

Dari kedua hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa MAUWH memberikan pelayanan yang sesuai dengan harga yang telah dikeluarkan

oleh para siswa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml bahwa kepuasan pelanggan merupakan selisih antara *Total Customer Value* dan *Total Customer Cost*. *Total Customer Value* berarti jumlah segala pengorbanan yang dikeluarkan seseorang untuk memperoleh barang dan jasa. Artinya bahwa perbandingan antara pengorbanan waktu, tenaga, dan uang yang dikeluarkan dengan nilai manfaat hasil yang diterima.²²

PENUTUP

Implementasi manajemen strategik berbasis kemitraan di MAUWH dibagi menjadi empat tahap, yaitu tahap analisis lingkungan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam analisis lingkungan mencakup dua hal yaitu analisis internal dan analisis eksternal. Dalam perencanaan juga terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan, diantaranya a) pemetaan potensi kerjasama, b) pemetaan peraturan/undang-undang, c) perundingan kedua belah pihak, d) latar belakang dan urgensi kemitraan, e) pemetaan tujuan, dan f) perjanjian kerjasama. Kemudian pelaksanaan kemitraan didasarkan pada empat indikator yaitu a) input b) proses yang meliputi pengorganisasian SDM, bentuk kemitraan, komunikasi dan koordinasi, serta keterlibatan dan dukungan. c) output, yaitu kesesuaian pelaksanaan dengan perencanaan. dan d) outcome yaitu menurunnya angka permasalahan yang terjadi dan tercapainya kondisi madrasah yang menjadi tujuan. Kemudian langkah yang terakhir adalah evaluasi kemitraan.

Kepuasan pelanggan pendidikan di MAUWH tercipta karena indikator-indikator yang mengacu pada kepuasan tersebut ada 4, yaitu: a) madrasah yang unggul dalam bidang bahasa karena didukung oleh staff pengajar yang kompeten, dan bermitra dengan pihak luar yang ahli dalam bidang bahasa. b) adanya motivasi dan semangat belajar siswa saat mengikuti kegiatan kemitraan, sehingga menciptakan rasa senang dalam hati siswa atas program pembelajaran di MAUWH. c) penerimaan pelayanan dan respon atau penilaian yang baik dari siswa dan wali murid atas layanan yang diberikan oleh madrasah. d) biaya moneter dan waktu yang sesuai dengan layanan yang diterima oleh siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Epstein, Joyce L., Mavis G. Sanders, dan Beth S. Simon. *School, Family, and Community Partnerships: Your Handbook for Action*. Thousand Oaks: Corwin Press, 2018.

²² Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Hand Book of Education Management*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), 208

- Gasperz, Vincent. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Kinanti, Yunida Cahya. "Kemitraan Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 2 Yogyakarta." Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.
- Machali, Imam, dan Ara Hidayat. *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenamedia Group, 2018.
- Mardikawati, Woro, dan Farida Naili. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 2, no. 1 (2013).
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. USA: Sage Publications, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Molloy, Patty, et al. *Building Home, School, Community Partnerships: The Planning Phase*. Texas: Office of Educational Research and Improvement, US Department of Education, 1995.
- Pusat Pengembangan Tenaga Kependidikan. *Peningkatan Kompetensi Kepala Sekolah dalam Mengelola Implementasi Kurikulum*. Jakarta: Kemendikbud, 2015.
- Rukmana, Nana. *Strategic For Educational Management*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Septantiningtyas, N., S. F. Astutik, dan M. E. I. Mushfi El Iq Bali. "Efektivitas Pembelajaran Daring Berbantuan Aplikasi Zoom Meeting Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Sekolah Dasar Pada Masa Covid-19." *Murobbi: Jurnal Ilmu Pendidikan* 6, no. 2 (2022).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.