



PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH DI JAWA TENGAH

COMMUNITY PERCEPTION OF MADRASAH EDUCATION SERVICES IN CENTRAL JAVA

Siti Muawanah, Aji Sofanudin, Wahab, Mulyani Mudis Taruna, A.M. Wibowo, Umi
Muzayanah, Nugroho Eko Atmanto, Ahmad Muntakhib

Badan Riset dan Inovasi Nasional

email: analitbang@gmail.com

Naskah Diterima: 3 Februari 2022; Direvisi: 3 Maret 2022; Disetujui: 30 April 2022

Abstract

For some years, people have regarded madrasah as the second-class education, but the perception is getting better now due to some evidences. This article is discussing about people's perception on madrasah's education services in Central Java. By using a qualitative approach, the study revealed the important results. First, recently, the trend of the number of madrasah and the students has steadily increased, while the number of (secular) schools and their students has shown a decreasing line. Second, generally speaking, people's perception on madrasah's educational services in Central Java is good in all five dimensions. The highest score is given to assurance dimension while the lowest is given to the reliability. Third, Islamic values, good character, and qualified human resources are the strengths to which attract people to enroll their children to madrasah, while facilities and infrastructures are madrasah's weaknesses.

Keywords: Central Java; Educational Services; Madrasa; Perception

Abstrak

Dulu, madrasah dianggap sebagai lembaga pendidikan kelas dua apabila dibandingkan dengan sekolah. Akan tetapi, dalam satu dasawarsa terakhir jumlah lembaga dan siswa madrasah terus meningkat. Hal itu berarti pandangan masyarakat terhadap madrasah berubah. Oleh karena itu, tulisan ini akan memaparkan tentang persepsi masyarakat terhadap layanan pendidikan madrasah dan kelebihan dan kekurangan layanan pendidikan madrasah di Jawa Tengah semakin membaik. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, penelitian ini menemukan beberapa hal. Pertama, secara nasional dan regional (Jawa tengah), jumlah lembaga dan siswa yang mengenyam pendidikan di madrasah mengalami kenaikan. Kedua, secara umum persepsi masyarakat terhadap layanan pendidikan di madrasah di Jawa Tengah masuk kategori baik. Dimensi assurance merupakan dimensi yang memperoleh rerata nilai tertinggi, sedangkan dimensi reliability merupakan dimensi yang memperoleh nilai terendah. Ketiga, agama, akhlak, dan sumber daya manusia yang andal merupakan hal-hal yang menjadi nilai lebih madrasah, sedangkan sarana dan prasarana merupakan hal yang kurang di madrasah.

Kata kunci: Jawa Tengah; Layanan pendidikan; Madrasah; Persepsi

PENDAHULUAN

Pendidikan di Indonesia dibina dan dikelola oleh dua kementerian, yaitu Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Ristek, dan Teknologi (Kemendikbud Ristek) dan Kementerian Agama (Kemenag) yang dalam beberapa hal mengurus dan mengelola hal yang sama. Yang membedakan adalah nama lembaga. Lembaga pendidikan formal di bawah Kemenristek bernama “sekolah”, sedangkan di bawah Kemenag bernama “madrasah”. Dalam hal kurikulum, meski terdapat perbedaan, tetapi ada hal-hal yang sama-sama diajarkan baik di sekolah maupun di madrasah.

Tersedianya dua jenis pendidikan, yaitu memberi masyarakat lebih banyak pilihan corak pendidikan dan menimbulkan hasrat membandingkan. Walaupun tidak selamanya benar, muncul pandangan pendidikan di bawah Kemenag merupakan pendidikan kelas dua, artinya tidak sebaik pendidikan yang berada di bawah Kemendikbud Ristek, baik dalam hal perhatian pemerintah, penyediaan dana, kualitas, maupun birokrasinya (Alawiyah, 2014; Liputan 6, 2019; Suprayogo, 2014). Hasil ujian nasional yang dirilis oleh Pusat Penilaian Pendidikan juga daftar nilai yang ditunjukkan oleh Pusat Penilai Pendidikan menunjukkan bahwa secara nasional, rerata nilai siswa SMP (sekolah di bawah Kemendikbud Ristek) lebih tinggi daripada rerata siswa MTs (madrasah di bawah Kemenag).

Seiring berjalannya waktu, Kemenag terus melakukan perubahan dan perkembangan. Pandangan negatif seperti tersebut di atas perlahan mulai terhapus seiring dengan munculnya beberapa fakta. Masuknya MAN Insan Cendekia Serpong di peringkat kedua dalam “Daftar Top 1000 Sekolah dengan Nilai Rerata UTBK Tertinggi Tahun 2020” Lembaga Tes Masuk Perguruan Tinggi (Lembaga Tes Masuk Perguruan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2020) Kemendikbud Ristek merupakan sedikit fakta yang dapat digunakan untuk menepis anggapan tertinggalnya madrasah dibanding dengan sekolah. Selain itu, bertambahnya jumlah lembaga dan peserta didik di madrasah juga menjadi indikator lain naiknya animo masyarakat terhadap lembaga pendidikan di bawah Kemenag ini.

Berdasarkan data *Education Management Information System* (EMIS) Kemenag, jumlah madrasah mengalami kenaikan. RA, MI, MTs, dan MA yang pada Tahun Ajaran 2019/2020 secara berturut-turut adalah 29.842 (RA), 25.593 (MI), 18.176 (MTs), dan 8.807 (MA) berubah menjadi 30.098 (RA), 25.816 (MI), 18.346 (MTs), dan 9.131 (MA) di TA 2020/2021. Demikian juga dengan jumlah peserta didik. Pada TA 2019/2020 semester ganjil, jumlah seluruh peserta didik dari RA hingga MA sebanyak 9.450.198 siswa, sedangkan pada semester ganjil TA 2020/2021 jumlah mereka naik menjadi 9.681.284 siswa. Hal serupa juga dikatakan oleh Direktur Jenderal Pendidikan Islam Ali Ramdhani (Jawa Pos, 2021).

Selain data-data tersebut, beberapa penelitian juga mengonfirmasi naiknya perhatian dan penilaian masyarakat terhadap madrasah. Penelitian Hasanudin Tinggapy, misalnya, menunjukkan bahwa masyarakat Namlea memiliki pandangan yang positif terhadap madrasah. Mereka menilai lembaga ini representatif untuk mendidik generasi masa depan baik dari segi intelektual maupun spiritual (Tinggapy, 2012). Hal serupa juga menjadi salah satu hasil penelitian Dasman Yanuri (2016) yang mengatakan bahwa di antara alasan orang tua memasukkan anaknya ke madrasah adalah karena madrasah menawarkan keseimbangan antara ilmu umum dan ilmu agama. Penilaian positif ini tidak hanya terjadi pada madrasah, tetapi juga kepada lembaga pendidikan Islam lainnya seperti pondok pesantren, madrasah diniyah, dan perguruan tinggi (Hartati, 2018; Muthia, 2018).

Meningkatnya antusias masyarakat terhadap pendidikan di madrasah tidak lepas dari sejumlah faktor, salah satunya adalah upaya yang dilakukan madrasah untuk memperbaiki kualitas pendidikan yang diselenggarakannya. Sofanudin (2016b, 2016a) dan Sofanudin & Rokhman (2016) telah melakukan banyak penelitian terkait dengan terobosan dan inovasi yang dilakukan oleh madrasah yang pada gilirannya mampu menaikkan minat masyarakat. Susanto (2019) juga mengungkapkan beberapa strategi yang dilakukan oleh madrasah untuk meningkatkan citranya di mata masyarakat. Meningkatnya

inovasi dan minat masyarakat terhadap madrasah ini menunjukkan ada sesuatu yang lebih baik dalam madrasah, indikasi bahwa mutu lembaga ini lebih baik.

Sayangnya, laporan dari staf Bank Dunia pada November 2020 memberi kabar yang kurang baik. Yarrow et al. (2020) menerbitkan sebuah laporan layanan pendidikan di tingkat dasar (SD dan MI). Dalam laporan tersebut dikatakan bahwa terjadi krisis pembelajaran yang ditandai dengan ketertinggalan pelajaran dari target yang diharapkan (Yarrow et al., 2020). Pengetahuan bahasa siswa kelas 4 SD/MI hanya setingkat kemampuan bahasa siswa kelas 3, sedangkan kemampuan dalam bidang matematika hanya setingkat dengan siswa kelas 2.

Hasil laporan tersebut juga mengungkap tingkat kehadiran guru. Dalam laporan tersebut dikatakan bahwa 18,7% guru madrasah tidak datang ke madrasah dan 23,5% tidak masuk kelas (Yarrow et al., 2020). Bahkan, di beberapa madrasah tingkat ketidakhadiran guru di kelas ini sangat tinggi; 20% madrasah memiliki tingkat ketidakhadiran guru di kelas sebesar atau lebih 40% (Yarrow et al., 2020).

Dua hal tersebut menunjukkan sesuatu yang kontradiktif, di satu sisi muncul kepercayaan yang tinggi di masyarakat terhadap pendidikan di madrasah sementara di sisi lain terjadi sesuatu yang memprihatinkan berupa krisis pembelajaran dan ketidakhadiran guru. Oleh karena itu, perlu diketahui sebenarnya seperti apa persepsi masyarakat terhadap pendidikan yang diberikan oleh madrasah. Secara lebih rinci, masalah penelitian dipecah menjadi bagaimana perkembangan madrasah di Jawa tengah, bagaimana persepsi masyarakat internal dan eksternal terhadap layanan pendidikan madrasah, dan apa kelebihan dan kekurangan layanan pendidikan madrasah.

KAJIAN TEORI

Persepsi

Sebelum lebih jauh, ada dua istilah kunci yang perlu dijelaskan terlebih dahulu, yaitu persepsi dan layanan pendidikan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan “persepsi” dengan “tanggapan (penerimaan langsung) dari sesuatu, serapan”, dan “proses

seseorang mengetahui sesuatu melalui panca inderanya” (KBBI *daring*). Dari pengertian secara etimologis tersebut ada dua kata kunci, yaitu penerimaan dan panca indera. Hal yang hampir sama juga diberikan oleh beberapa pakar saat mendefinisikan persepsi. Kinichi dan Kreitmer sebagaimana dikutip oleh Simbolon (2008) mendefinisikan persepsi dengan “Persepsi adalah sebuah proses kognisi yang membuat kita mampu memahami sekeliling”. Pengertian ini juga hampir sama juga diberikan oleh Sugihartono dkk sebagaimana dikutip oleh Tantra (2015) yang menyatakan “persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia”.

Persepsi terhadap satu objek dapat berbeda antara satu orang dengan orang lainnya. Hal itu dapat dipengaruhi oleh banyak faktor yang secara umum dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor luar dan faktor dalam (Muthia, 2018). Faktor luar adalah semua unsur yang datang dari luar individu, seperti pendidikan, pengalaman, dan lingkungan, sedangkan faktor internal adalah faktor yang datang dari diri sendiri, seperti cipta, rasa, karsa, dan keyakinan (Muthia, 2018).

Dengan model pengelompokan yang berbeda, Robins (dalam Simbolon, 2018) mengemukakan tiga faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu karakteristik pribadi, situasional, dan target. Faktor karakteristik pribadi meliputi sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan harapan, sedangkan faktor situasional meliputi waktu, keadaan/tempat kerja, dan keadaan sosial. Faktor ketiga, yaitu faktor target, seperti hal-hal yang baru, gerakan, bunyi, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan, dan kesamaan (Simbolon, 2008).

Schermerhorn et al. (dalam Simbolon, 2008) mengajukan 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu *the perceiver*, *setting*, dan *perceived*. *The perceiver* adalah orang yang memiliki persepsi; *setting* adalah keadaan dan kondisi yang melingkupi pemersepsi yang berkaitan dengan keseimbangan jasmaniah, sosial, dan organisasi; dan *the perceived* adalah objek yang dinilai, dipersepsi. Objek ini berbentuk manusia, barang, lembaga, atau peristiwa.

Fauzi (1999) sebagaimana dikutip oleh Susilowati (2015) mengemukakan tiga indikator persepsi, yaitu tanggapan, pendapat, dan penilaian. Tanggapan adalah kesan-kesan dan ingatan yang dialami jika perangsangan sudah tidak ada. Pendapat adalah hasil pekerjaan pikir yang meletakkan hubungan antara tanggapan yang satu dengan tanggapan yang lain. Pendapat ini bersifat abstrak dan ideal, nilai bukan benda konkrit, bukan fakta, tidak hanya persoalan benar salah yang menuntut pembuktian empirik, tetapi juga soal penghayatan yang dikehendaki dan tidak dikehendaki, yang disenangi dan tidak disenangi. Penilaian adalah sesuatu yang bersifat mengukur yang mengacu pada norma-norma yang berlaku. Hasil penilain tersebut dapat dinyatakan dengan angka maupun dalam kategorisasi, seperti baik, buruk, positif, maupun negatif.

Ketiga hal inilah yang digunakan dalam mendefinisikan persepsi dalam penelitian ini, yaitu bahwa persepsi adalah tanggapan, pendapat, maupun penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap madrasah. Istilah lain yang perlu penjelasan singkat adalah masyarakat, yang dapat didefinisikan dengan sekelompok orang yang tinggal dan dan berinteraksi dalam wilayah, budaya, nilai, identitas, dan tujuan yang sama (Prasetyo & Irwasnyah, 2020). Untuk penelitian ini penggolongan masyarakat dikategorikan menjadi dua mengacu pada kategorisasi layanan, yaitu penyedia jasa/layanan dan pengguna layanan. Penyedia jasa adalah pihak-pihak yang berperan memberikan pendidikan, seperti kepala madrasah, guru, dan staf, sedangkan pengguna layanan adalah bagian masyarakat yang menikmati layanan yang diberikan oleh masyarakat, yaitu siswa, orang tua, dan lembaga pemakai *output* madrasah. Akan tetapi, dalam penelitian ini istilah yang digunakan adalah masyarakat internal dan masyarakat eksternal. Masyarakat internal mengacu pada penyedia layanan pendidikan madrasah dan masyarakat eksternal mengacu pada pengguna layanan pendidikan madrasah.

Layanan Pendidikan

Penyelenggaraan layanan pendidikan merupakan salah satu fungsi yang dimiliki oleh Kemenag (Kantor Wilayah Kementerian

Agama Provinsi Lampung, 2016; Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, 2019; Kementerian Agama Republik Indonesia, 2022). Layanan pendidikan yang diberikan oleh Kemenag dapat dilihat dari beberapa aspek. Beberapa tokoh memberikan sejumlah dimensi yang dapat digunakan untuk menilai sebuah layanan publik, tetapi, sejauh penelusuran literatur yang peneliti lakukan, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* adalah lima dimensi yang paling banyak digunakan (Ambarwati, 2009; Rochaety, 2005; Totalia, 2016). Lima dimensi ini diperkenalkan oleh Parasuraman ketika melakukan studi empiris di Amerika Serikat (Ambarwati, 2009; Mansaray et al., 2021; Suharta, 2017).

Penjelasan kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut, yaitu (1) *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan madrasah memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan. Indikator dimensi ini adalah kesesuaian antara janji/dengan kenyataan; (2) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan madrasah untuk memberikan tanggapan dan membantu pengguna pendidikan dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi masalah yang diajukan pengguna pendidikan. Indikator *responsiveness* adalah pemberian solusi terhadap masalah yang dialami oleh siswa dan orang tua, proses bimbingan dan konsultasi, penyediaan sarana untuk menjamin proses pembelajaran, dan proses administrasi yang tidak berbelit-belit; (3) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan madrasah untuk memberikan sesuatu sesuai yang dijanjikan, kemampuan madrasah meyakinkan pengguna pendidikan. Indikatornya adalah pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan yang diberikan madrasah kepada peserta didik dan orang tua; (4) *Emphaty* (empati) adalah kepedulian madrasah untuk bertindak demi peserta didik dan juga orang tua sebagai pengguna layanan madrasah. Indikator dimensi ini adalah pemberian layanan sepenuh hati, kemudahan dihubungi/komunikasi, kesediaan mendengarkan keluhan dan masalah, dan memahami kebutuhan peserta didik; (5) *Tangible* (bukti fisik) adalah kemampuan

madrasah memberikan bukti yang dapat dilihat langsung yang biasanya meliputi bukti fisik: fasilitas, sarana dan prasarana, perlengkapan pembelajaran, dan tampilan fisik para penyelenggara pendidikan di madrasah. Indikator dimensi ini adalah ketersediaan buku ajar; (6) Peralatan pembelajaran yang *modern*, ruang kelas yang memadai, kebersihan madrasah, dan kerapian guru dan karyawan madrasah.

Kelima dimensi inilah yang digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh madrasah di Jawa Tengah. Setiap indikator dari variabel akan dinilai dan dikategorikan sebagaimana dijelaskan di bagian metode penelitian.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan dengan studi dokumen, observasi, wawancara, dan kuesioner. Studi dokumen dilakukan pada kajian-kajian serupa sebelumnya dan juga informasi-informasi terkait madrasah yang menjadi fokus penelitian ini. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung suasana dan lingkungan pembelajaran. Observasi dilakukan di 16 madrasah yang terdiri dari 8 MI dan 8 MTs.

Wawancara digunakan untuk menggali informasi lebih dalam yang tidak dapat ditemui melalui studi dokumen maupun observasi. Wawancara ini dilakukan terhadap 76 informan yang terdiri dari 34 penyelenggara pendidikan (kepala madrasah/wakil kepala madrasah, guru, staf) dan 42 pengguna layanan pendidikan atau masyarakat eksternal (orang tua, komite, dan tokoh masyarakat). Wawancara dilakukan tanpa terstruktur dengan mengacu pada panduan wawancara. Model wawancara yang diterapkan menganut pendapat Stewart dan Cash dimana pewawancara dan informan memiliki kedudukan sejajar sehingga terjadi interaksi dua arah (Sidiq & Choiri, 2019).

Selain menggunakan teknik penggalian data kualitatif, penelitian ini juga menggunakan kuesioner yang merupakan teknik penggalian data khas kuantitatif (Jaya, 2020). Kuesioner diberikan kepada kepala madrasah, guru,

pegawai, siswa, komite, dan orang tua. Kuesioner dibuat dengan dua bentuk, yaitu *google form* dan *printing*. Kuesioner dalam bentuk *google form* digunakan pada madrasah yang memiliki ketersediaan perangkat dan jaringan internet yang memadai, sedangkan kuesioner dalam bentuk *printing* digunakan kepada madrasah yang tidak memiliki perangkat dan jaringan internet memadai. Penggunaan kuesioner dengan bentuk *google form* ini lebih efektif karena saat penelitian ini dilakukan pembelajaran masih belum normal dan terbatas, masih harus mengikuti protokol kesehatan terkait situasi pandemi karena Covid-19. Pembagian kuesioner dalam bentuk *google form* dengan meminta bantuan dari pihak madrasah untuk membagikan tautan kepada siswa dan orang tua melalui grup WA yang ada. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah kelas 5 dan 6 untuk jenjang MI dan 7, 8, dan 9 untuk jenjang MTs.

Kuesioner yang terkumpul sebanyak 1.120, tetapi yang dapat digunakan sebagai data penelitian lebih lanjut sebanyak 1.110. Hal itu karena terdapat 10 kuesioner yang dianggap rusak sehingga tidak dijadikan sumber analisis karena beberapa alasan: pengisian yang asal-asalan, kurang lengkap, dan salah memilih status dalam madrasah. Untuk alasan yang terakhir ini dijumpai empat orang responden yang mengaku sebagai kepala madrasah di sebuah madrasah tsanawiyah. Oleh karena itu, tiga kepala madrasah yang lain disisihkan setelah peneliti melakukan konfirmasi kepada madrasah yang bersangkutan tentang kepala madrasah yang sesungguhnya.

Pertanyaan di kuesioner berbentuk pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan tertutup diberi empat pilihan jawaban berupa “sangat sesuai”, “sesuai”, “tidak sesuai”, dan “sangat tidak sesuai”. Setiap jawaban itu kemudian diberi nilai dari 4 hingga 1 secara berurutan. Dalam dunia penelitian, penilaian seperti ini dikenal dengan Skala Likert yang dapat digunakan untuk mengukur pendapat maupun persepsi seseorang terhadap suatu keadaan atau gejala sosial (Mahendra, 2019).

Setelah terkumpul, data-data penelitian ini akan dikelompokkan sesuai dengan kesamaan tema dan dideskripsikan dengan kata-kata sebagai ciri utama penelitian kualitatif.

Sedangkan pengolahan data yang bersumber dari angket dilakukan dengan mencari rerata yang kemudian dikelompokkan ke dalam lima

kategorisasi. Rerata skor dan kategorisasi dapat dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Kategorisasi rerata skor

Skor	Kategori
1,00-1,60	Sangat Tidak Baik
1,61-2,20	Tidak Baik
2,21-2,80	Cukup Baik
2,81-3,40	Baik
3,41-4,00	Sangat Baik

Penelitian dilaksanakan pada jenjang MI dan MTS dengan pertimbangan bahwa keduanya masuk dalam kategori pendidikan dasar. RA dan MA tidak masuk dalam penelitian ini karena keduanya berbeda jenjang pendidikan. RA masuk kategori pendidikan usia dini sedangkan MA masuk dalam jenjang

pendidikan menengah. Pengambilan lokasi dengan mem-pertimbangkan jumlah madrasah yang ada di tiap kabupaten/kota yang kemudian dikategorikan menjadi kategori rendah, sedang, dan tinggi. Kategorisasi wilayah dengan kategori rendah, sedang, dan tinggi dapat dilihat dalam Tabel 2.

Tabel 2. Kategorisasi wilayah berdasarkan jumlah madrasah

Jumlah Madrasah	Kategori	Jumlah Kab./Kota	Lokasi Penelitian
5-131	Rendah	13	Kab. Wonogiri, Kota Salatiga, Kab. Sukoharjo
132-258	Sedang	16	Kab. Tegal, Kab. Semarang, Kab. Banyumas
259-284	Tinggi	6	Kab. Magelang, Kab. Brebes

Dari ketiga kategori tersebut diambil delapan wilayah kabupaten/kota dengan mempertimbangkan ketersediaan SDM peneliti, representasi tiap kategori, dan keamanan lokasi. Jumlah peneliti yang tersedia untuk penelitian ini sebanyak 8 orang sehingga berakibat pada perbedaan jumlah kabupaten/kota dari tiap kategori. Dari tabel 1 kita dapat melihat bahwa jumlah kabupaten/kota kategori tinggi, sedang, dan rendah masing-masing 6, 16, dan 13, sehingga pembagian kabupaten/kota masing-masing 2, 3, dan 3. Selain itu, pemilihan lokasi juga mempertimbangkan keamanan (status kabupaten/kota terkait dengan wabah Covid-19 sehingga tidak membahayakan peneliti). Saat penelitian ini dilakukan, kasus Covid-19 di Jawa Tengah melonjak sehingga menghindari wilayah-wilayah yang masuk kategori zona merah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekilas Perkembangan Madrasah di Jawa Tengah

Secara umum, dalam lima tahun terakhir, perkembangan madrasah di Indonesia dapat

dikatakan menuju ke arah yang lebih baik. Hal itu dapat dilihat dari jumlah lembaga dan jumlah siswa yang terus menunjukkan grafik naik dari tahun ke tahun. Pada Tahun Pelajaran 2015/2016, terdapat 77.376 lembaga madrasah yang berada dalam naungan Kemenag. Jumlah itu meningkat menjadi 83.402 di Tahun pelajaran 2020/2021. Hal yang sama juga terjadi dalam jumlah siswa madrasah. Pada Tahun Pelajaran 2015/2016, jumlah siswa yang berada di bangku madrasah sebanyak 9.252.437 siswa, sedangkan pada Tahun Pelajaran 2020/2021 jumlah mereka mencapai 9.681.284 siswa (Muawanah, Wahab, et al., 2021).

Gambaran yang sama juga terjadi di wilayah Jawa Tengah. Dalam lima tahun terakhir tren jumlah madrasah dan jumlah siswa madrasah juga mengalami kenaikan. Pada Tahun Pelajaran 2016/2017 jumlah madrasah di Jawa Tengah sebanyak 6.352, sedangkan di Tahun Pelajaran 2020/2021 menjadi 6.648 madrasah. Demikian juga dengan jumlah siswa madrasah. Pada Tahun Pelajaran 2016/2017, jumlah siswa madrasah sebanyak 1.205.517 siswa, sedangkan di Tahun pelajaran 2020/2021

jumlah siswa yang belajar di madrasah sebanyak 1.326.985 siswa (Bidang Madrasah Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah, 2021)(Emis Bidang Pendidikan Madrasah Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah, 2021).

Kondisi ini berbeda dengan yang terjadi di sekolah (lembaga pendidikan formal di bawah Kemendikbud Ristek) di Jawa Tengah. Laporan Muawanah et al. (2021) menunjukkan bahwa tren jumlah madrasah dan siswa madrasah mengalami kenaikan dalam lima tahun terakhir. Sebaliknya, jumlah sekolah dan siswa sekolah mengalami penurunan. Lebih jauh laporan ini menjelaskan bahwa tren itu terjadi hampir di semua jenjang pendidikan mulai dari SD/MI hingga SMA/MA. Dalam hal jumlah lembaga, SD dan SMA mengalami penurunan, SMP mengalami kenaikan, sedangkan di pihak madrasah, MI, MTs, dan MA semua mengalami kenaikan. Dari segi jumlah siswa, SD dan SMP menunjukkan tren turun, sedangkan SMA menunjukkan grafik naik. Di sisi lain, jumlah siswa madrasah baik MI, MTs, maupun MA semua menunjukkan tren naik (Muawanah, et al., 2021). Kondisi ini dapat diartikan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pendidikan madrasah semakin membaik sehingga pandangan-pandangan miring tentang madrasah sebagai pendidikan kelas dua mulai terpatahkan.

Gambaran Madrasah di Lokasi Penelitian

Dalam lingkup wilayah yang lebih sempit, gambaran perkembangan madrasah di lokasi penelitian juga menunjukkan tren yang hampir sama dengan perkembangan madrasah di tingkat Jawa Tengah, menunjukkan grafik yang naik, kecuali Kota Salatiga dan Kabupaten Magelang. Dalam enam tahun terakhir, tidak ada perubahan jumlah madrasah di Kota Salatiga, baik MI maupun MTs. Jumlah MI dan MTs di Kota Salatiga tetap sama, yaitu 13 (MI) dan 5 (MTs). Sedangkan di Kabupaten Magelang, terjadi pengurangan jumlah MI di tahun 2019/2020 ke 2021/2022 dari 314 ke 312. Meskipun demikian, secara umum, jumlah MI dan MTs di Kabupaten Magelang juga mengalami kenaikan, dari 382 di tahun 2015/2016 menjadi 384 di tahun 2020/2021.

Demikian pula dengan jumlah siswa madrasah di delapan lokasi penelitian,

grafiknya pun menunjukkan garis naik kecuali di Kabupaten Tegal dan Kabupaten Brebes yang menunjukkan dinamika, ada waktunya naik dan ada waktunya turun. Grafik jumlah siswa madrasah di kedua wilayah ini menunjukkan pola yang sama, turun di tahun 2015/2016 menuju 2016/2017 dan naik lagi di tahun 2017/2018. Di tahun inilah jumlah siswa MI dan MTs mencapai titik puncak dengan 70.908 siswa di Kabupaten Brebes dan 54.932 siswa di Kabupaten Tegal. Apabila dilihat per level MI dan MTs, kedua kabupaten ini juga menunjukkan grafik yang sama, sama-sama mengalami penurunan jumlah siswa MTs; berawal dengan 30.441 siswa di tahun 2015/2016 dan berakhir dengan 29.205 di tahun 2020/2021 untuk Kabupaten Brebes, dan 24.297 di tahun 2015/2016 menjadi 22.195 di tahun 2020/2021 untuk Kabupaten Tegal.

Gambaran tentang perkembangan lembaga dan siswa madrasah tersebut berdasarkan data EMIS Bidang Pendidikan Madrasah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

Deskripsi Responden Penelitian

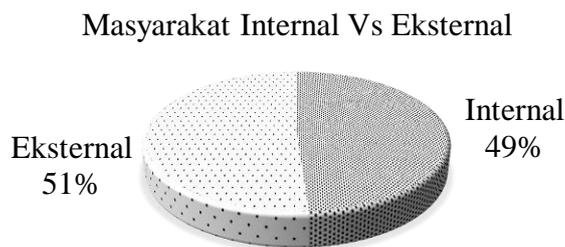
Sebagaimana disebutkan di bagian awal tulisan ini, penelitian ini menggunakan dua pendekatan, kualitatif dan kuantitatif. Oleh karena itu perlu disampaikan informasi tentang profil para responden yang terlibat dalam pengisian angket dalam penelitian ini.

Dilihat dari jenjang pendidikan, jumlah responden yang berasal dari MI dan dari MTs tidak terpaut jauh. Yang berasal dari MI sebanyak 600 orang (54%) sedangkan yang dari MTs sebanyak 510 orang (46%). Demikian pula dengan kategorisasi ke dalam masyarakat internal (penyelenggara pendidikan) dan masyarakat eksternal (pengguna pendidikan). Persentase keduanya relatif seimbang karena 49% (527 responden) berasal dari kategori masyarakat internal, sedangkan sisanya (593 responden; 51%) berasal dari masyarakat eksternal (Gambar 1).

Komposisi responden agak berbeda ketika dilihat berdasarkan jenis kelamin di mana responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak (682 responden) daripada responden berjenis kelamin laki-laki (428 responden) sehingga perbandingan persentase keduanya

adalah 61:39. Perbedaan tersebut semakin meningkat apabila responden dikategorikan berdasarkan pekerjaan karena responden

berstatus PNS hanya sebanyak 17%, sisanya adalah responden dengan pekerjaan Non-PNS.



Gambar 1. Perbandingan masyarakat internal dan masyarakat eksternal

Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Pendidikan Madrasah di Jawa Tengah

Secara umum, persepsi masyarakat terhadap layanan pendidikan madrasah ibtidaiyah dan madrasah tsanawiyah adalah baik, dengan rata-rata skor sebesar 3,15. Apabila diperinci berdasarkan dimensi layanan pendidikan, maka tidak ada satupun dimensi

yang rata-rata skornya masuk kategori buruk. Hanya saja, dari lima dimensi layanan pendidikan, ada satu dimensi yang memperoleh rerata skor paling rendah, yaitu dimensi *reliability* (keandalan) yang hanya memperoleh rerata skor sebesar 2,82 (baik). Empat dimensi lainnya memperoleh rata-rata skor di atas 3 yang berarti masuk dalam kategori sangat baik dan baik.

Tabel 3. Rerata skor kelima dimensi

Dimensi	Rerata skor	Kategori
Reliability/keandalan	2,82	Baik
Responsiveness/Daya Tanggap	3,27	Baik
Assurance/Jaminan	3,38	Baik
Emphaty/Empati	3,30	Baik
Tangibles/Bukti fisik	3,12	Baik
Rerata Skor Total	3,18	Baik

Sumber: diolah dari angket penelitian

Gambaran masyarakat terhadap layanan pendidikan madrasah ini relatif sama baik persepsi yang dimiliki oleh masyarakat internal maupun masyarakat eksternal. Masyarakat internal dalam penelitian ini berarti masyarakat penyedia/penyelenggara layanan pendidikan madrasah, sedangkan masyarakat eksternal

adalah masyarakat pengguna layanan pendidikan. Bagi kedua kelompok masyarakat ini, nilai dari tiap dimensi layanan pendidikan juga dapat dikatakan sama; dimensi *reliability* merupakan dimensi layanan pendidikan yang memperoleh rerata skor paling rendah walaupun masih dalam kategori baik.

Tabel 4. Rerata Skor Layanan Pendidikan berdasarkan dimensi

Dimensi	Internal	Eksternal
<i>Reliability</i>	2,83	2,80
<i>Responsiveness</i>	3,32	3,23
<i>Assurance</i>	3,39	3,37
<i>Emphaty</i>	3,33	3,26
<i>Tangibles</i>	2,95	3,09
Rerata skor	3,164	3,14

Gambaran yang sama juga ditunjukkan oleh responden-responden penelitian dari

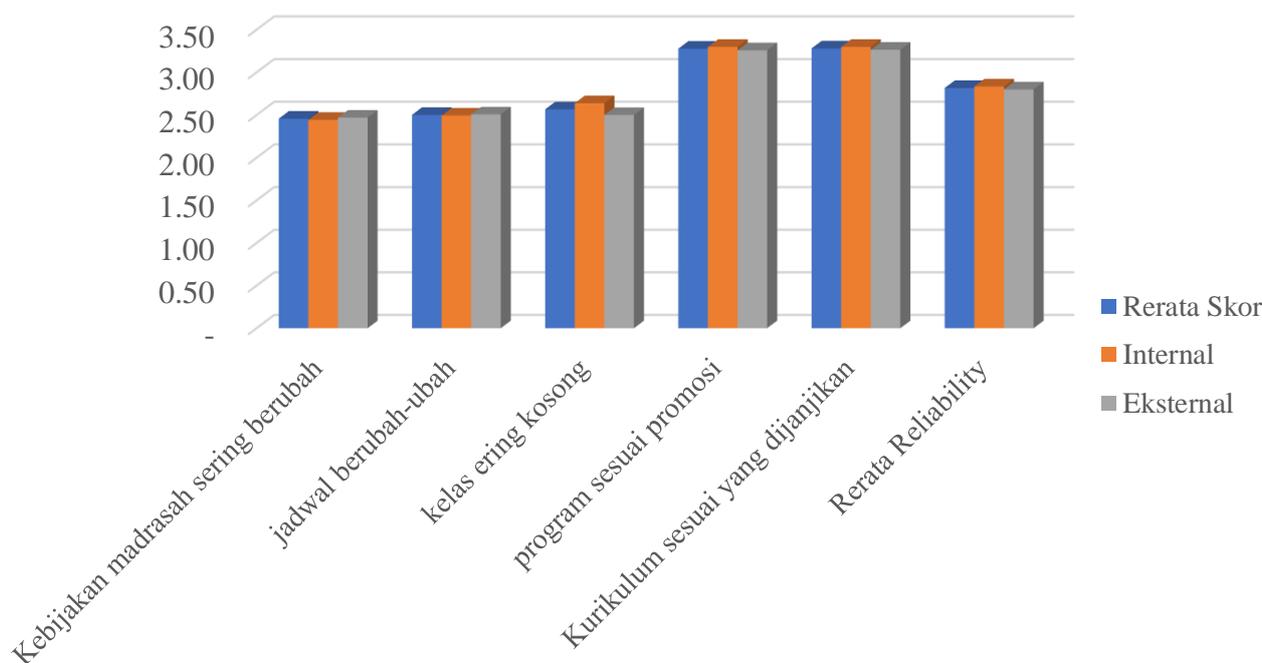
wilayah dengan kategori berbeda. Di tiga wilayah tersebut dimensi *reliability* (keandalan)

juga menjadi dimensi yang memperoleh rerata skor terendah dibanding empat dimensi yang lain. Masing-masing rerata skor daerah dengan jumlah MI dan MTs tinggi, sedang, dan rendah secara berurutan adalah 2,79 (cukup baik), 2,84 (baik), dan 2,83 (baik).

Reliability (Keandalan). *Reliability* adalah dimensi layanan pendidikan yang membicarakan tentang kesesuaian antara jasa pendidikan yang diberikan dengan yang telah dijanjikan. Dalam bahasa Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Wibisono (2017)

reliability adalah “kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dapat dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan”.

Dalam penelitian ini, dimensi *reliability* diukur dengan lima butir indikator yang rerata skor tiap-tiap indikator dapat dilihat dalam Gambar 2.



Gambar 1. Rerata Dimensi *Reliability*

Dari diagram tersebut terlihat bahwa kebijakan kepala madrasah merupakan indikator *reliability* yang memperoleh nilai paling rendah (2,46), baik menurut masyarakat internal (2,44) maupun masyarakat eksternal (2,47).

Berdasarkan rerata skor, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, dimensi ini menjadi dimensi yang nilainya paling rendah dalam layanan pendidikan di madrasah. Hal itu terkait dengan kondisi pembelajaran yang saat ini sedang berada dalam masa pandemi sehingga jasa pendidikan yang diberikan madrasah tidak seperti biasanya. Kondisi pandemi yang terjadi sejak Maret 2020 dan keluarnya SE Dirjen Pendis Nomor 2791 Tahun 2020 telah memberikan madrasah keleluasaan untuk melakukan berbagai macam perubahan

dan inovasi pembelajaran selama masa pandemi.

Di antara perubahan yang dilakukan oleh madrasah adalah model pembelajaran dengan daring dan *shifting* (bergantian). Dalam pembelajaran daring, pembelajaran dilakukan dengan menggunakan internet di mana guru dan siswa tidak saling bertatap muka langsung, sedangkan dalam pembelajaran *shifting*, pembelajaran dilaksanakan di madrasah dengan pengaturan sedemikian rupa dengan tetap mematuhi protokol kesehatan, seperti ketentuan jumlah siswa yang boleh hadir di kelas, jadwal pelajaran, waktu pembelajaran, jarak antar siswa, dan kegiatan yang boleh diselenggarakan di madrasah.

Kondisi seperti inilah yang menyebabkan madrasah harus menata ulang program kegiatan. Sejumlah kegiatan yang sebelumnya sudah berjalan dengan baik harus dikurangi bahkan dihilangkan. Di MI Ma'arif Grabag 01, semua kegiatan ekstrakurikuler tidak dapat berjalan kecuali Olimpiade KMNR karena dapat dilaksanakan dengan daring. Target setoran hafalan Al-Qur'an dan do'a-do'a pendek juga diturunkan, integrasi MI dengan madrasah diniyah juga tidak dapat dilaksanakan karena ketentuan keberadaan di madrasah yang semakin pendek (wawancara dengan S dalam Muawanah, 2021). Padahal, madrasah yang berada di Jalan Candi Umbul ini menawarkan banyak program, seperti Mabit, Murattal, Outbond, Pramuka, Audio Visual, Saint Kuark, Conversation, Inkai, Rebana, Akuatik, Kaligrafi, Olimpiade KMNR, dan Metode Qiroati (Muawanah, 2021) Hal yang sama juga terjadi di Sukoharjo. Kegiatan tapak suci dan pameran karya seni yang semula menjadi program unggulan MTs Muhammadiyah Weru tidak dapat berjalan selama masa pandemi, sedangkan di MI Darussalam 01 outing class dan pesantren kilat juga tidak terselenggarakan (Muzayanah, 2021).

Dengan uraian singkat tersebut maka penjelasan mengapa reliability merupakan dimensi layanan pendidikan yang memperoleh rerata skor paling rendah.

Responsiveness (Daya Tanggap). *Responsiveness* adalah “kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dengan cepat dan segera” (Wibisono, 2017). Dimensi ini memperoleh rerata skor 3,27 (sangat baik), 3,32 (sangat baik) di kalangan masyarakat internal, dan 3,23 (sangat baik) di kalangan masyarakat eksternal.

Untuk memenuhi dimensi ini, madrasah menyediakan beberapa kanal (saluran) yang dapat digunakan oleh siswa dan orang tua siswa menyampaikan keluhan dan kebutuhan mereka, seperti Kontrol Bina Siswa (Kobinsi), Whatsapp group, wali kelas, BP, dan kepala madrasah. Selain itu, terdapat juga pertemuan rutin maupun insidental yang menjadi kanal komunikasi antara madrasah dan orangtua maupun siswa, seperti pertemuan tahunan orang tua/wali, Sema'an Qur'an selapanan

antarwalisiswa, dan pengambilan raport (Muawanah, 2021; Wibowo, 2021). Kanal-kanal inilah yang menjadi jalur komunikasi antara madrasah sebagai penyelenggara pendidikan dan siswa dan orang tua sebagai pengguna layanan pendidikan.

Salah satu contoh *responsiveness* yang diberikan oleh pihak madrasah adalah pengadaan kantin sehat. Waktu itu ada kegelisahan dari orang tua/wali siswa MI Maarif Grabag 01 tentang makanan yang dikonsumsi oleh anak-anak. Walaupun madrasah memiliki kebijakan bahwa setiap peserta didik di MI Ma'arif Grabag 01 membawa bekal makan sendiri tetapi tidak sedikit dari mereka yang tetap membutuhkan jajanan lain karena durasi belajar yang sangat panjang (dalam kondisi tidak pandemi, jam pulang MI Maarif Grabag 01 lebih panjang daripada MI yang lain karena madrasah ini mengintegrasikan pelajaran di MI dan madrasah diniyah). Sementara, makanan yang dijual oleh para penjual keliling tidak terjamin kesehatannya. Ide ini diwujudkan oleh madrasah. Apalagi, selain alasan kesehatan, keberadaan penjual makanan di sekeliling madrasah dalam batas tertentu dinilai mengganggu proses belajar mengajar. Walaupun ada ketentuan bahwa penjual makanan tidak boleh beroperasi di lingkungan sekolah kecuali pada waktu sebelum masuk dan saat istirahat, tetapi dalam kenyataannya masih terdapat beberapa penjual yang masih berada di halaman sekolah saat bel masuk sudah berbunyi. Hal itu menjadi salah satu faktor penarik siswa untuk tetap membeli jajanan dan tidak segera masuk ruang kelas. Pengadaan kantin sehat ini menemukan momentumnya saat madrasah akan mengajukan akreditasi yang salah satu poin penilaiannya adalah keberadaan kantin.

Contoh lain adalah penutupan jalan samping MTs Ma'arif 3 Grabag yang menghubungkan madrasah dengan warung di belakang madrasah. Penutupan ini dilakukan oleh madrasah setelah sebelumnya memperoleh laporan dari beberapa warga masyarakat sekitar madrasah bahwa siswa madrasah sering “tongkrong” di warung tersebut pada jam aktif pembelajaran.

“Dulu di belakang sini (sambil menunjuk arah belakang madrasah) ada warung, Bu. Beberapa warga lapor kalau anak-anak sering nongkrong di sana. Ngopi, jajan, pada jam sekolah. Ada jalan tembusnya lewat samping ini lho. Anak-anak kalau ke sana ijinnya ke belakang, terus tidak balik. Nongkrong di warung situ. Akhirnya kami tutup. Sebenarnya kami nggak enak karena warung itu milik anggota keluarga madrasah” (wawancara dengan Pak A, 15 Juni 2021).

Assurance (Jaminan). *Assurance* merupakan “kemampuan yang meliputi pengetahuan, ramah, sopan, dan memiliki sifat yang dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan pelanggan dan merasa terbebas dari resiko dan bahaya” (Wibisono, 2017), Prianto (dalam Mahendra, 2019) menambahkan bahwa *assurance* adalah “sikap profesionalisme para staf sekolah, komitmen kerja, keterberdayaan, hormat, dan sikap santun para staf serta dukungan pimpinan sekolah tentang pentingnya layanan berkualitas yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada orang tua”.

Dalam penelitian ini rerata dimensi *assurance* merupakan rerata yang paling tinggi, yaitu 3,38 (baik) dan juga merupakan dimensi dengan skor tertinggi di tiap kategori. Di masyarakat internal, dimensi ini memperoleh rerata skor sebanyak 3,9 (sangat baik), masyarakat eksternal 3,37 (sangat baik), masyarakat dengan jumlah madrasah kategori tinggi sebesar 3,37 (baik), masyarakat dengan jumlah madrasah sedang 3,42 (sangat baik), dan masyarakat dengan jumlah madrasah kategori rendah sebesar 3,38 (baik).

Ini artinya, para guru dan staf merupakan sosok-sosok yang memiliki kepribadian baik, ramah, sopan, dan kompeten di bidangnya. Mereka dapat mengarahkan anak-anak sesuai bakat yang dimiliki dan mampu memberi bekal bagi kehidupan siswa di masa mendatang. “Guru dan pegawai madrasah adalah orang yang bersikap sopan terhadap siswa/orang tua/masyarakat umum” merupakan indikator dimensi *assurance* yang memperoleh rerata skor tertinggi di antara skor dimensi *assurance*. Indikator ini memperoleh rerata skor sebanyak 3,48 (sangat baik) dengan rincian jawaban 539

(48%) responden mengatakan bahwa pernyataan tersebut “sangat sesuai” dengan madrasah mereka, 569 orang (51%) mengatakan pernyataan tersebut sesuai dengan madrasah mereka. Hanya 2 orang responden (1%) yang menyatakan “tidak sesuai” dan tidak satupun responden yang menyatakan pernyataan tersebut “sangat tidak sesuai” dengan madrasah mereka. Dengan demikian, 99% responden menilai bahwa para penyelenggara pendidikan di madrasah adalah figur-figur yang memiliki kesopanan dan keramahan sehingga memberi rasa nyaman kepada pengguna layanan pendidikan.

Emphaty (Empati). Dimensi ini berarti “kemampuan untuk memberikan perhatian dan pemahaman kepada pelanggan”, dalam hal ini khususnya adalah siswa dan orang tua/wali siswa. Dalam dimensi ini pihak madrasah memberikan perhatian lebih terhadap siswa-siswi yang mengalami kesulitan belajar dan juga proaktif terhadap persoalan yang mereka hadapi. Rerata skor dimensi *emphaty* ini adalah 3,30 (baik) dengan nilai indikator tertinggi pada “madrasah menyediakan nomor HP. WA guru/pegawai yang mudah dihubungi” dengan rata-rata skor sebesar 3,38 (sangat baik). Ketersediaan nomor HP/WA yang mudah dihubungi ini menjadikan siswa dan atau orang tua/wali siswa mudah berkomunikasi dengan madrasah untuk membicarakan masalah yang mereka hadapi. Sebagai contoh, seorang siswa di MTs Ma’arif 3 Grabag mengadu kepada gurunya bahwa ia merasa anak yang kurang beruntung karena selalu dimarahi oleh orang tua, padahal dia sudah melakukan banyak hal yang menurutnya sesuai dengan kewajiban dia sebagai anak (belajar, membantu orang tua), tetapi selalu tidak berkenan di mata ibunya. Pengaduan itu dilakukan oleh siswa melalui WA hingga jam 12 malam. Hal lain yang dikomunikasikan dengan guru adalah ketika seorang anak merasa tertarik dengan lawan jenisnya. Di tengah kegalauan perasaannya antara membiarkan ketertarikannya tersebut tumbuh dan lingkungan madrasah yang secara umum “menumbuhkan” rasa cinta kepada lawan jenis, anak ini mengadu dan kemudian meminta nasihat kepada guru (wawancara Bu R dan Bu E, 15 Juni 2021).

Masalah yang paling sering diadukan oleh wali siswa adalah kesulitan keuangan dan kesulitan belajar anak. Pada masalah yang pertama, madrasah biasanya memberikan kelonggaran waktu pembayaran (Nugroho, 2021; Muawanah, 2021) seperti yang diberikan oleh MTs Maarif 3 Grabag (SPP baru dibayar setelah 6 bulan) (Muawanah, 2021), bahkan keringanan SPP (Wibowo, 2021). Sedangkan masalah kesulitan belajar ini diatasi dengan memberikan jam pelajaran tambahan (Nugroho, 2021; Muawanah, 2021; Wibowo, 2021; Muzayanah, 2021), baik dengan tambahan biaya seikhlasnya (Muzayanah, 2021) maupun tanpa tambahan biaya sama sekali. Bahkan, bentuk nyata empati madrasah terhadap siswa-siswi yang mengalami kesulitan belajar adalah menolak permintaan “les” berbayar dari sejumlah orang tua untuk anaknya. Guru bersedia memberikan pelajaran tambahan di madrasah (sebelum jam pelajaran masuk dan setelah jam pelajaran) maupun di rumah (di luar jam pelajaran) tetapi tanpa dipungut biaya seperti yang dilakukan oleh MI Ma’arif Grabag 01 (Muawanah, 2021).

Empati madrasah juga diberikan kepada siswa yang memiliki kebutuhan khusus yang seharusnya masuk ke dalam madrasah inklusi seperti yang terjadi di MI Darussalam 01 Sukoharjo. Dalam kasus ini, terjadi komunikasi yang intens antara orang tua dan madrasah sehingga dapat dicarikan jalan keluarnya. Paling tidak, tidak memperparah beban masalah yang dihadapi anak dan orang tua. (Muzayanah, 2021).

“Disini yang *mbuly* satu dua anak ada. Dulu pernah ada namanya siapa itu Bu, *sing item, sing lucu itu lo, sing sok neng*

nggone bu Nanang itu lo, sekarang kelas enam atau mungkin sudah lulus. Itu kan dulu memang dia sedikit rada..kayak..haruse dia memang di inklusi, terus akhirnya sering dibully, biasane dari ibunya itu sering menyadari bahwa anaknya itu memang kurang, terus akhirnya konsultasi, dia biasane bilang ke wali kelasnya, terus anake (yang *mbuly*) biasanya pada dimarahin.”(L, orang tua siswa, wawancara, 18 Juni 2021).

Perhatian juga diberikan kepada anak-anak yang mengalami kesulitan dalam membaca Al-Qur’an bahkan mengenali dan membaca huruf hijaiyyah. Mereka kemudian dikelompokkan sesuai level kemampuan baca mereka dan dalam kegiatan BTA guru pengampu memberi perhatian lebih dengan segera mendatangi dan mendampingi mereka setelah pelajaran selesai (Muzayanah, 2021).

“Baca Al-Quran kalo dari SD ya gitu, huruf hijaiyah saja ndak hapal kok bu. Tapi kalo dari MI alhamdulillah sudah baca Al-Quran semua. *Ning nek* dari SD itu kita sama-sama dari huruf hijaiyah dulu hapalannya. Pendampingan khusus ada kegiatan BTA, dikelompokkan jilid 1 2 3, *Iqro niku lo Bu, Iqro 1 2 jadi satu, 3 4 jadi satu, 5 6 jadi satu.* Semua guru *ngaku* tiap habis pelajaran langsung ke anaknya itu, kelompok itu. Kelas 7 8 hari Senin Selasa, kelas 9 Rabu Kamis, terus yang AL-Quran sendiri. (SM, wakil kepala, 15 Juni 2021).

Bila ditampilkan dalam bentuk tabel, rincian dimensi *emphaty* dapat dilihat di tabel 5.

Tabel 5. Skor Dimensi *emphaty* berdasarkan indikator

Indikator	Rerata
Perhatian tambahan untuk siswa	3,28
Menerima keluhan dengan terbuka	3,14
Komunikasi antara madrasah dengan orang tua	3,34
Membantu siswa menyelesaikan masalah	3,28
Nomor HP/WA yang mudah dihubungi	3,48
Rerata Assurance	3,30

Dimensi *tangibles* memperoleh rerata skor sebesar 3,12 (baik). Nilai paling rendah dalam dimensi ini disumbangkan oleh butir “iuran di luar SPP” yang memperoleh rerata

skor sebesar 2,82 (cukup baik). Apabila disajikan dalam bentuk tabel, rincian rerata skor masing-masing indikator dimensi *tangibles* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Rincian rerata skor masing-masing indikator dimensi *tangibles*

Indikator	Rerata Skor
Buku pelajaran memadai	3,34
Peralatan modern	3,17
Sarpras olahraga memadai	3,01
Ruang kelas memadai	3,26
Iuran di luar SPP	2,82
Rerata tangibles	3, 12

Kelebihan Madrasah

Agama. Agama merupakan salah satu kekuatan yang dimiliki oleh madrasah. Hal itu terbukti dengan jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden penelitian yang ditanya tentang kelebihan madrasah. Dari 1.110 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, 449 (40%) menyebutkan alasan keagamaan sebagai salah satu kekuatan yang dimiliki oleh madrasah. Hal itu sama dengan pengakuan beberapa orang tua yang mengaku memasukkan anaknya ke madrasah karena alasan-alasan keagamaan. Seperti yang diakui oleh Bu R yang memasukkan anak keduanya ke dalam madrasah, tidak seperti anak pertamanya yang pendidikan formalnya selalu ditempuh di sekolah, dari SD, SMP, SMA, dan sekarang kuliah di UGM. Dalam sejarah perjalanan pendidikannya, anak pertama Bu R ini juga selalu masuk ke dalam sekolah-sekolah yang dapat dikatakan unggulan, SD negeri terdekat, SMPN dan SMAN Kota). Latar belakang keluarga Bu R juga termasuk keluarga yang religius, bahkan dapat dianggap sebagai tokoh agama karena kakeknya mengajar mengaji. Tetapi, semua anak-anak menempuh pendidikannya melalui jalur sekolah, bukan madrasah apalagi mondok.

“Saya itu memang sudah niat memasukkan anak saya ke sana. Sudah mantep. Tidak nolah noleh, tidak membanding-bandingkan. Saya ingin anak saya pinter agama, bisa ngaji. Anake bapak saya itu kan 6. Jadi pegawai negeri. Sekolahnya itu sekolah umum. Seperti itu. Sekarang di kampung seperti ini kan butuh orang yang ngerti agama. Lama-kelamaan nanti saya sudah udzur kan saya suwe nggih ntek. Paling mboten pengetahuan keagamaannya itu ada. Tapi pas kakae dulus ay anggih mboten mikir

tekan sak muno” (Bu R, wawancara, 20 Juni 2021).

Selain Bu R, masih banyak orang tua yang memiliki alasan yang sama, memasukkan anaknya ke madrasah karena ingin memiliki pengetahuan dan keterampilan agama yang lebih baik, seperti Bu P, Pak S (wawancara, 15 Juni 2021), Bu Z, dan Pak Z (wawancara, 21 Juni 2021).

Alasan dan pilihan agama sebagai salah satu kekuatan yang dimiliki madrasah ini juga sejalan dengan tujuan berdirinya madrasah sebagai lembaga pendidikan formal yang memiliki muatan kurikulum keagamaan Islam lebih banyak daripada sekolah. Banyak definisi tentang kurikulum, salah satunya adalah kurikulum adalah sekumpulan mata pelajaran (Ahid, 2006; Dadang & Nugraha, 2016; Kemendikbud Ristek, 2016). Dengan definisi ini kita dapat melihat posisi mata pelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) di madrasah. Berdasarkan KMA Nomor 184 Tahun 2019 mata pelajaran PAI memperoleh 6 JP untuk kelas 1-2 dan 8 JP untuk kelas 3-6 MI dan 7-9 MTs (KMA Nomor 184 Tahun 2019 Tentang Implementasi Kurikulum Pada Madrasah, 2019). Setiap mata pelajaran keislaman di madrasah memperoleh alokasi waktu sebanyak 2 JP. Dengan demikian, terlihat jelas bahwa ada 3 mata pelajaran di kelas 1-2 dan 4 mata pelajaran di kelas 4-9 MI/MTs, yaitu Al-Qur’an Hadits, Akidah Akhlak, Fiqih, dan Sejarah Kebudayaan Islam. Mata pelajaran yang terakhir ini baru diberikan mulai kelas 3.

Apabila dibandingkan dengan kurikulum yang ada di SD/SMP maka dapat terlihat jelas bahwa kurikulum keagamaan Islam memperoleh porsi lebih banyak di madrasah daripada di sekolah karena Pendidikan Agama Islam hanya memperoleh waktu 4 JP di SD (Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 57 Tahun 2014 Tentang

Kurikulum 2013 SD/MI, 2014) dan 3 JP di SMP (Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Kurikulum 2013 Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah, 2018).

Bukti adanya unsur agama sebagai salah satu kekuatan dalam pendidikan madrasah adalah adanya sejumlah program dan kegiatan tambahan yang ditawarkan oleh madrasah di samping materi-materi keagamaan yang ada dalam kurikulum yang berbentuk mata pelajaran: Qur'an Hadits, Aqidah Akhlak, Fiqih, dan Sejarah Kebudayaan Islam. Bahkan, program-program ini menjadi program yang memiliki nilai jual tinggi (program unggulan) di banyak madrasah.

1. Mengaji Al Qur'an (*tahfidz*, hafalan surat pendek, juz amma, juz 29-30, dan hafal 5 juz).

Nilai lebih ini dapat dijumpai di beberapa madrasah di lokasi penelitian. Di MI Ma'arif Grabag 01 Magelang, misalnya, madrasah ini memiliki program unggulan tahfidz dimana siswa dituntut untuk menghafal 2 juz Al-Qur'an, juz 29 dan juz 30. Dua juz tersebut dibagi menjadi dua jenjang, yaitu kelas 1-3 juz 30, kelas 4-6 juz 29. Bahkan, sebagai program unggulan, jumlah dan kekuatan hafalan menjadi salah satu pertimbangan menerima dan menolak siswa yang ingin mengajukan pindah ke MI ini (wawancara dengan S dan NH, 13 Juni 2021).

MI Miftahul Akhyar dan MTs Assalafiyah Sitanggal Kabupaten Brebes juga menawarkan program tahfidz. Program ini merupakan program unggulan yang bersifat top down di MI Miftahul Akhyar.

Di Kabupaten Tegal, MI Luqmanul Hakim adalah madrasah yang memiliki kelas tahfidz. Target akhir hafalan untuk lulusan madrasah ini adalah 6 juz Untuk mencapai tujuan tersebut, kelas ini memberi waktu 6 jam pelajaran untuk menghafal. Oleh karena itu, tidak mengherankan apabila mampu membaca Al-Qur'an ditargetkan tercapai ketika anak duduk di kelas 2.

Di Kabupaten Sukoharjo, program serupa juga ditawarkan oleh MI Darussalam 01.

Selain target menghafal juz 'amma, madrasah ini juga menjadikan menghafal surat-surat pendek sebagai salah satu program unggulannya. Demikian pula dengan MI Keji dan MTs NU Ungaran. Bahkan, untuk menunjang program tahfidz, MI Keji menyediakan boarding school yang berguna untuk mendukung siswa yang ingin mendalami tahsin dan tahfidz.

2. Amalan Ibadah Harian

Selain program-program yang berkaitan langsung dengan Al-Qur'an, nilai lebih madrasah adalah pembiasaan ibadah yang dilaksanakan setiap hari, seperti pembacaan asmaul husna, shalat dhuha, shalat dhuhur berjamaah, dan menghafalkan doa-doa harian. Semua madrasah yang menjadi lokus penelitian ini memiliki program berupa amal harian. Di MI Ma'arif Grabag 01, selain siswanya dituntut hafal 2 juz Al Qur'an juga harus hafal 40 doa-doa pendek. Doa ini ditempuh selama 6 tahun. Pembagian jumlah setoran hafalan doa-doa pendek tidak harus sama tiap tahunnya, yang penting adalah target menghafal 40 doa pendek terpenuhi. Untuk memenuhi tuntutan tersebut maka tiap hari siswa akan menghafalkan doa-doa yang ditentukan sebelum menyetorkan hafalan. Menghafal doa ini juga menjadi amalan harian siswa MI Darussalam 01 (Sukoharjo), selain membaca surat Al-Ashr dan menghafal surat pendek.

3. Amalan ibadah mingguan dan bulanan.

Selain bersifat harian, terdapat juga amalan-amalan keagamaan yang diselenggarakan dalam mingguan atau bulanan, seperti pembacaan yasin, tahlil, infak, *berjanjen* (pembacaan maulid), dan ziarah. Ziarah yang bersifat rutin ini dilakukan pada makam tokoh setempat yang biasanya adalah tokoh pendiri madrasah atau yayasan yang menaungi madrasah. Sedangkan ziarah yang dengan tujuan yang lebih jauh seperti yang dimiliki oleh madrasah di Magelang dan Sukoharjo

4. Kegiatan keagamaan tahunan

Seperti namanya, kegiatan ini dilaksanakan setahun sekali, seperti ziarah dan karyawisata, kurban, dan pengajian akbar. Perbedaan ziarah pada kegiatan tahunan dan mingguan terletak pada tokoh yang

diziarahi, lokasi kunjungan ziarah, dan biaya penyelenggaraan ziarah. Pada ziarah kategori pertama, kegiatan dilaksanakan di lokasi yang dekat, makam tokoh setempat, dan tidak memerlukan biaya, sedangkan ziarah pada kategori kedua dilaksanakan untuk menziarahi tokoh keagamaan yang makamnya jauh dari lokasi madrasah, membutuhkan biaya, dan biasanya disertai dengan tujuan wisata ke objek wisata lain memungkinkan dilewati jalur ziarah. Pengajian akbar biasanya dilaksanakan di akhir tahun pelajaran bersamaan dengan pelepasan siswa madrasah kelas 6 (MI) maupun kelas 9 (MTs).

Karakter dan akhlak. Selain muatan agama yang dinilai lebih banyak dimiliki madrasah daripada sekolah, karakter dan akhlak siswa juga dianggap sebagai kelebihan lain lembaga pendidikan ini. “Agamanya baik dan akhlaknya berbeda dengan anak-anak SMP” (Taruna, 2021) adalah salah satu ungkapan yang disampaikan oleh orang tua sebagai salah satu alasan memilih MTs daripada SMP bagi anaknya. Untuk menunjukkan kelebihan dan keunggulan madrasah ini, ada beberapa istilah yang digunakan oleh masyarakat, di antaranya karakter, adab, akhlak, budi pekerti.

”Menedepankan akhlak dan moral” (R-27)

“Madrasah lebih mementingkan pendidikan moral atau akhlak yang mampu mencetak generasi sholih dan sholihah” (R-273)

“Pengajarnya sabar dan aktif; selain pelajaran sesuai kurikulum siswa juga diajari adab adab dalam kehidupan sehari-hari” (R-140)

“Memperhatikan pembentukan karakter siswa dan adanya pendampingan pembiasaan adab islami” (R-720)

“Pembentukan karakteristik sangat diutamakan dan pendampingan adab islami” (R-722)

“Pembelajaran sesuai kurikulum dari pemerintah, pembelajaran keagamaan dan akhlak lebih diutamakan, sangat memperhatikan siswa” (R-5)

“Madrasah kami mengedepankan akhlak dalam keadaan apapun dan kapanpun” (R-424)

Sumber Daya Manusia. Nilai lebih yang dimiliki oleh madrasah menurut para responden penelitian ini adalah sumber dayanya. dari 1110 responden yang ditanya tentang nilai lebih yang dimiliki oleh madrasah, 12% responden memberi perhatian pada SDM madrasah, terutama guru. Menurut mereka, guru madrasah adalah pribadi yang berkompeten di bidangnya, sopan, ramah, dan kompeten di bidangnya. Demikian pula dengan kepala madrasah dan pegawainya. Mereka semua adalah sosok-sosok yang memberikan jaminan (*assurance*) dalam layanan pendidikan di madrasah.

“Semua pegawai yang ada di madrasah ini sangat menjaga sopan santun, ramah, kepada siapapun,, tangkas dan cekatan. Juga sangat disiplin.” (R-730)

“sikap guru yang sopan dan santun terhadap siswa, guru, dan pegawai lainnya, guru kompeten dalam mengajar, guru sabar menghadapi siswa berkebutuhan khusus, administrasi (SPP) yang disesuaikan dengan kemampuan orang tua, peralatan belajar yang tidak ketinggalan zaman”

“Gurunya sangat mendidik dan fasilitas memadai” (R-863)

“Guru yang memadai dan profesional” (R-925)

“Jam pembelajaran lebih disiplin, guru yang responsif dan aktif dalam mendorong prestasi siswa sesuai dengan bakat minatnya” (R-931)

“Kepala sekolah dan guru-gurunya sangat memperhatikan anak didiknya, guru yang kompeten di bidangnya masing-masing, pendidikan akhlak yang bagus, murid murid yang sering juara dalam kompetisi lokal maupun nasional” (R-949)

Biaya terjangkau. Walaupun tidak banyak, biaya merupakan salah satu hal yang menurut responden merupakan nilai lebih madrasah. Artinya, biaya pendidikan yang dikeluarkan untuk anak yang mengenyam pendidikan di madrasah lebih murah daripada di sekolah.

“Biaya pendidikan murah/lebih terjangkau” (R-1076)

“Biaya operasional sekolah lebih terjangkau” (129)

“Biayanya standar, pendidikannya baik”
(R-389)

Kelemahan dan Kekurangan Madrasah

Satu hal yang menarik saat pertanyaan “Menurut Anda, apa kelemahan madrasah ini?” adalah bahwasanya 21% responden tidak dapat menunjukkan kelemahan madrasah. Ketidakmampuan menunjukkan kelemahan madrasah itu ditunjukkan dengan jawaban “tidak ada”, abstain, dan “sudah bagus”. Meskipun demikian, terdapat 19% orang yang menyoroti sarana dan prasarana madrasah sebagai salah satu titik lemahnya. Menurut mereka, madrasah memiliki sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti lokasi madrasah yang kurang luas, jumlah kelas yang terbatas sehingga tidak mampu menampung siswa yang ada, peralatan olahraga yang tidak cukup, hingga ketidakterediaan bahan bacaan perpustakaan maupun buku paket sehingga harus swadaya.

Selain sarana dan prasarana, responden juga menganggap manajemen organisasi madrasah kurang bagus karena tidak tersedia tenaga administrasi yang secara khusus mengurus segala sesuatu terkait dengan persoalan administrasi. Urusan yang seharusnya dilakukan oleh tenaga kependidikan harus dijalankan dan diselesaikan oleh guru. Bukan itu saja, keterbatasan dana madrasah yang belum mampu memberikan gaji guru minimal sesuai standar UMR menjadikan guru harus

PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan pendidikan madrasah ibtidaiyah dan madrasah tsanawiyah dengan rerata skor sebesar 3,18 dan masuk ke dalam kategori baik. Dari lima dimensi layanan pendidikan, dimensi dengan rerata skor terendah (2,82= baik) dan dimensi assurance adalah dimensi layanan pendidikan dengan rerata skor tertinggi (3,38= baik).

Rendahnya skor *reliability* ini karena kondisi pembelajaran yang sedang dalam keadaan pandemi Covid-19 sehingga banyak perubahan yang dilakukan, dari jadwal pembelajaran, materi pelajaran, dan kegiatan-kegiatan unggulan madrasah yang akhirnya

ditiadakan. Hal inilah yang menyumbang rendahnya dimensi *reliability* karena masyarakat melihat bahwasanya kepala madrasah membuat kebijakan yang berubah-ubah.

Kesimpulan lain adalah bahwasanya agama, karakter, keterjangkauan biaya, dan sumber daya manusia yang kompeten menjadi nilai lebih dan daya tarik bagi madrasah, terutama muatan-muatan agama dalam kurikulumnya, seperti program unggulan tahfidz dan kegiatan ibadah sehari-hari. Di tingkat dasar, program tahfidz yang ditawarkan lebih banyak pada hafalan juz 30 (juz amma), kecuali madrasah yang memang membuka kelas khusus tahfidz, seperti MI Luqmanul Hakim yang menuntut siswanya hafal 6 juz Al-Qur'an setelah menyelesaikan pendidikan di sana. Sayangnya, secara garis besar, madrasah merupakan lembaga pendidikan memiliki sarana dan prasarana yang kurang memadai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tulisan yang berasal dari penelitian ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan kerjasama banyak pihak. Para penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada jajaran Bidang Pendidikan Madrasah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang telah membantu menyediakan data awal penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang menjadi lokasi penelitian, para jajaran seksi bidang madrasah, kepala madrasah, guru, pegawai, komite madrasah, orang tua, dan anak didik MI dan MTs lokus penelitian yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk penggalan data. Terima kasih yang tak terhingga juga penulis sampaikan kepada Kepala Balai Litbang Agama Semarang beserta jajarannya yang telah menjadi penyandang dana penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahid, N. (2006). Konsep dan Teori Kurikulum dalam Dunia Pendidikan. *Islamica*, 1(1), 11–29.
- Alawiyah, F. (2014). Pendidikan Madrasah di Indonesia. *Jurnal Aspirasi*.
- Ambarwati, A. R. (2009). *Kepuasan Siswa*

- terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan*. Universitas Sanata Dharma.
- Bidang Madrasah Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah. (2021). *EMIS Bidang Pendidikan Madrasah*.
- Dadang, S., & Nugraha, A. (2016). *Kurikulum dan Bahan Ajar*. Pustaka UT.
- Hartati, Z. (2018). Persepsi Masyarakat pada Pendidikan Islam di IAIN Palangka Raya (Kajian Motivasi Masyarakat untuk Masuk ke IAIN Palangka Raya). *TRANSFORMATIF*.
<https://doi.org/10.23971/tf.v1i2.820>
- Jawa Pos. (2021). *Minat Siswa Masuk Madrasah Melonjak Tajam*.
<https://www.jawapos.com/nasional/pendidikan/08/02/2021/minat-siswa-masuk-madrasah-melonjak-tajam/>
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Anak Hebat Indonesia.
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. (2016). *Laporan Kinerja Tahun 2016*.
https://lampung.kemenag.go.id/files/lampung/file/file/SubbagOrtalaKepeg/laporan_kinerja_tahun_2016.pdf
- Kemendikbud Ristek. (2016). *KBBI Daring; Kurikulum*. Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi.
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kurikulum>
- KMA Nomor 184 Tahun 2019 tentang Implementasi Kurikulum pada Madrasah, (2019).
- Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Pub. L. No. 19 (2019).
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Tugas dan Fungsi*.
<https://kemenag.go.id/artikel/tugas-dan-fungsi>
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 35 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 58 Tahun 2014 tentang Kurikulum 2013 Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah, (2018).
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 57 tahun 2014 tentang Kurikulum 2013 SD/MI, (2014).
- Lembaga Tes Masuk Perguruan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2020). *Daftar Top 1000 Sekolah dengan Nilai Rerata UTBK Tertinggi Tahun 2020*” *Lembaga Tes Masuk Perguruan Tinggi*.
<https://top-1000-sekolah.ltmpt.ac.id/site/index2020>
- Liputan 6. (2019). *Kemenag: Anggaran Kami Lebih Besar dari Kemendikbud Itu Keliru*.
<https://www.liputan6.com/news/read/3920856/kemenag-anggaran-kami-lebih-besar-dari-kemendikbud-itu-keliru>
- Mahendra, D. (2019). *Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu (MIT) Al-Madinah Balong Ponorogo* [Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo].
http://etheses.iainponorogo.ac.id/7777/1/tesis_siap_upload.pdf
- Mansaray, D. M., Sutopo, W., & Hisjam, M. (2021). Consumers’ Perception on Quality Service Delivery of Two Major Telecommunication Companies in Sierra Leone: A Comparative Study. In Surakarta (Ed.), *Proceedings of the 2nd Asia Pasific International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. IEOM Society International.
<http://ieomsociety.org/proceedings/2021indonesia/72.pdf>
- Muawanah, S., Sofanudin, A., Wahab, Taruna, Mulyani Mudis, Wibowo, A. M., Muzayanah, U., Muntakhib, A., & Atmanto, N. E. (2021). *Laporan Penelitian: Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Pendidikan Madrasah di Jawa Tengah*.

- Muawanah, S., Wahab, Taruna, M. M., Sofanudin, A., Wibowo, A. M., Muzayanah, U., Muntakhib, A., & Atmanto, N. E. (2021). *Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Pendidikan Madrasah di Jawa Tengah*.
- Muthia, F. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Lembaga Pendidikan Islam Di Desa Pengkok Kedawung Sragen Jawa Tengah. *Al-Bahtsu*.
- Pontjorini, R. Prima GY; Rochaety, E. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Pranoto, Wahyu Yudha; Sunarto, Sunarto; Totalia, S. A. (2016). Analisis Kepuasan Peserta Didik Berdasarkan Kualitas Pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 02(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/bise.v2i1.17898>
- Prasetyo, D., & Irwasnyah. (2020). Memahami Masyarakat dan Perspektifnya. *JMPIS: Journal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 01(01), 163–175. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (A. Mujahidin (ed.)). Natakarya.
- Simbolon, M. (2008). Persepsi dan kepribadian. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Sofanudin, A. (2016a). Manajemen Inovasi Pendidikan Berorientasi Mutu Pada MI Wahid Hasyim Yogyakarta. *Cendekia: Journal of Education and Society*. <https://doi.org/10.21154/cendekia.v14i2.820>
- Sofanudin, A. (2016b). Model Peningkatan Minat Masyarakat terhadap Madrasah Ibtidaiyah di Jawa Tengah. *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam*. <https://doi.org/10.21580/nw.2012.6.1.459>
- Sofanudin, A., & Rokhman, F. (2016). Quality-Oriented Management of Educational Innovation at Madrasah Ibtidaiyah. *Journal of Education and Practice*.
- Suharta, T. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 08(02), 117–125. <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/JEP.082.07>
- Suprayogo, I. (2014). *Dualisme Pengelolaan Pendidikan: Kekurangan atau Justru Kelebihan*. <https://new.uin-malang.ac.id/r/140301/dualisme-pengelolaan-pendidikan-kekurangan-atau-justru-kelebihan.html>
- Susanto, E. (2019). Membangun Citra Madrasah: Strategi MTs Al-Kautsar dalam Membangun Mutu. *Al-Furqan*, 07(02), 99–110. <https://core.ac.uk/download/pdf/229128796.pdf>
- Susilowati, R. D. W. (2015). *Korelasi antara Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Madrasah dengan Minat Menyekolahkan Anak di Madrasah di Kampung Mojomulyo Kel. Sragen Kulon, Kec. Sragen*. Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Tanra, I. (2015). Persepsi Masyarakat Tentang Perempuan Bercadar. *Equilibrium Pendidikan Sosiologi*.
- Tinggapy, H. (2012). *Persepsi dan Minat Masyarakat terhadap Madrasah di Namlea Kabupaten Buru Provinsi Maluku*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Yanuri, D. (2016). Minat Masyarakat Menyekolahkan Anaknya Ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Dan Madrasah Tsanawiyah (MTS) Di Kecamatan Semidang Gumay Kabupaten Kaur. *Jurnal Al-Bahtsu*.
- Yarrow, N., Afkar, R., Masood, E., & Gauthier, B. (2020). Measuring the Quality of MoRA's Education Services. In *Measuring the Quality of MoRA's Education Services*. <https://doi.org/10.1596/34808>