

**MANAJEMEN LAYANAN PUBLIK DALAM CITRA
LEMBAGA**

**(Studi Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama
Walisongo Sidoarjo)**

SKRIPSI

Oleh:

M. YUSRON AINUS SA'DI
(D03214008)



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2018

**MANAJEMEN LAYANAN PUBLIK DALAM CITRA LEMBAGA
(Studi Kasus di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Sidoarjo)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Strata Satu (S-1)

Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan

Oleh:

M. YUSRON AINUS SA'DI

D03214008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2018**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh :
Nama : M. Yusron Ainus Sa'di
- NIM : D03214008
Judul : Manajemen Layanan Publik dalam Citra Lembaga (Studi Kasus
di MTs NU Sidoarjo)

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 5 Juli 2018

Pembimbing I



Dr. Samsul Maarif, M.Pd.

196404071998031003

Pembimbing II



Nur Fitriatin, S.Ag, M.Ed.

196701121997032001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh M. Yusron Ainus Sa'di, telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Kejuruan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 17 Juli 2018

Mengesahkan,

Dekan,



Prof. Dr. H. Ali Masud, M.Ag.M.Pd.I

NIP. 196301231993031002

Penguji I

Dr. Ali Maksum, M.Ag

NIP.197003041995031002

Penguji II

Ali Mustofa, M.Pd.

NIP.197612252005011008

Penguji III

Dr. Samsul Maarif, M.Pd.

NIP. 196404071998031003

Penguji IV

Nur Fitriatin, S.Ag. M.Ed.

NIP. 196701121997032001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

NAMA : M. YUSRON AINUS SA'DI
NIM : D03214008
JUDUL SKRIPSI : Manajemen Layanan Publik Dalam Citra
Lembaga(Studi Kasus Di Mts Nu Sidoarjo)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 5 Juli 2018

menyatakan,

M. Yusron Ainus Sa'di

D03214008



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : M. YUSRON AINUS SA'DI
NIM : D03214008
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH DAN KEGURUAN/ KEPENDIDIKAN ISLAM
E-mail address : m.yusron.ainussadi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

MANAJEMEN LAYANAN PUBLIK DALAM CITRA LEMBAGA (Studi Kasus Di

Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 JULI 2018

Penulis

(M. YUSRON AINUS S)

nama terang dan tanda tangan

akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase its utility of value to the customer*). Lebih lanjut Lovelock (1988:19) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula.

Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan adalah usaha melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau sekelompok orang yang dimaksudkan untuk memenuhi harapan pengguna.

c. Pengertian Publik

Dalam terma sehari-hari di Indonesia kata "*Public*" dipahami sebagai negara atau umum. Hal ini dapat dilihat dalam bahasa Indonesia, menerjemahkan *public transportation* yang dimaknai sebagai kendaraan umum atau *public administration* yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Secara etimologis "*public*" berasal dari sebuah kata dalam bahasa Yunani yakni "*Pubes*" berarti kedewasaan secara fisik, emosional, maupun intelektual.

Dalam perspektif sosiologi dan psikologi istilah "*Pubes*" sering kali disebut dalam terma lain yakni "*Puber*". Terma *puber* kemudian diinterpretasikan sebagai tahapan kehidupan sosial dalam masa transisi di mana yang mulanya berorientasi pada diri sendiri menjadi memikirkan orang lain di luar dirinya.

13.	Juara I Putri Lomba Kaligrafi Aksioma tingkat MTs	Kab. Sidoarjo	9 s.d 11 Januari 2017
14.	Juara 3 Olimpiade MBI Skill Contest MBI Ammanatul Ummah Surabaya	Jawa Timur	Januari 2017
15.	Juara 2 Speech Competition MBI Skill Contest MBI Ammanatul Ummah Surabaya	Jawa Timur	Januari 2017
16.	Juara II Lomba Kirab Marching Band Kab. Mojokerto	Jawa Timur	21 Januari 2017
17.	Juara I Pasang Bongkar Tenda Lomba PMR Balaraja VII di SMKN 3 Buduran	Kab. Sidoarjo	12 Pebruari 2017
18.	Juara II Pertolongan Pertama Lomba PMR Balaraja VII di SMKN 3 Buduran	Kab. Sidoarjo	12 Pebruari 2017
19.	Juara III Sanitasi dan Kesehatan Lomba PMR Balaraja VII di SMKN 3 Buduran	Kab Sidoarjo	12 Pebruari 2017
20.	Best Formasi Variasi Lomba Paskibraka (Hantu lumpur) di SMA Negeri 2 Sda	Jawa Timur	Pebruari 2017
21.	Juara II Gerakan Lomba PMR Balaraja VII di SMKN 3 Buduran	Kab. Sidoarjo	12 Pebruari 2017
22.	Juara III Bina Paskib LKBB Lentera SMKN 11 Surabaya	Jawa Timur	Pebruari 2017
23.	Juara III Putra Kolone Tingkat Pramuka, Lomba Medan Galang UNIPA Surabaya	Jawa Timur	April 2017
24.	Juara Harapan II Laga Kesehatan Remaja PMR Madya di Universitas Muhamadiyah Jember (Lapamerrus)	Jawa Timur	14 Mei 2017

Tabel 4.5

Triangulasi

Pertanyaan	Dokumentasi	Hasil Wawancara	Observasi
1. Apakah ada kriteria khusus untuk dapat masuk di MTs NU Sidoarjo?	-	Iya, ada tes keagamaan terkait BTQ (baca tulis al-qur'an), dan baca tulis, serta berhitung. Jadi kriteria yang diharapkan sekolah sangat tinggi dalam ilmu keagamaan.	Peneliti menjumpai beberapa calon siswa yang sedang melaksanakan tes untuk masuk ke MTs NU.
2. Kegiatan apa saja yang sudah bapak adakan dalam upaya membentuk opini publik yang positif terhadap MTs NU Sidoarjo?	Brosur penerimaan siswa baru yang terdapat daftar beberapa prestasi siswa.	Kita kan setiap dhuhur ada sholat berjama'ah. Di sini kan tidak ada tempat yang lebih besar untuk sholat, lha itu kita tempatkan di masjid dekat sekolah dengan harapan masyarakat yang melihat menjadi bangga dengan MTs NU. Kalau ada lomba-lomba selalu kita ikutkan meskipun itu juara atau tidak. Supaya jadi motivasi buat siswa.	Peneliti menjumpai seluruh siswa berjalan menuju masjid yang ada di dekat sekolah untuk melaksanakan sholat dhuhur berjamaah bersama beberapa guru.
3. Faktor apa saja yang	-	Ya jaga image dan tidak mau kalah	Peneliti menjumpai para

Tabel 4.6

Triangulasi

Pertanyaan	Dokumen	Hasil Wawancara		Observasi
1. Ketika anda masuk ke MTs NU Sidoarjo, faktor apa yang mendasarinya ? Berikan alasan!	-	Saya memutuskan belajar di sini karena diri saya sendiri, agar saya bisa lebih baik kedepannya dan membanggakan kedua orang tua, prestasi-prestasi yang dihasilkan sangat banyak.		peneliti menjumpai beberapa guru dari sekolah lain yang menghadiri rapat Sub Rayon dari beberapa sekolah yang dikoordinasi MTs NU Sidoarjo.
2. Menurut Anda, apa yang paling Anda sukai dari MTs NU Sidoarjo? Berikan alasannya!		Saya sangat menyukai saat pelajaran bahasa Arab dan matematika, karena gurunya sabar dan menjelaskan dengan detail.		
3. Faktor apa yang mendasari anda memasukkan anak anda ke MTs NU Sidoarjo?		Informan 1	Informan 2	
		Ya karena tidak di terima di sekolah negeri trus saya suruh daftar di MTs Walisongo saja, dan dia langsung	Ya karena tidak di terima di sekolah negeri trus saya suruh daftar di MTs Walisongo saja. Sebenarnya minta	

oleh birokrasi/lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunanya.

Dari penjelasan diatas manajemen layanan/ pelayanan publik harus di manajemen dengan baik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian sampai evaluasi, sehingga mampu menimbulkan dampak yang positif bagi lembaga untuk mewujudkan tujuan dari lembaga tersebut.

Dalam hal ini MTs NU sudah melakukan manajemen yang baik. Yang mana itu semua dibuktikan dengan adanya pembagian dari bidangnya masing-masing dan semuanya sudah terlaksana dengan baik meskipun terdapat miskomunikasi antar pihak.

Dari sini, rata-rata informan yang diwawancarai oleh peneliti mengatakan hal yang sama. Bahwa manajemen pelayanan publik yang ada sudah terlaksana dengan baik. Setiap layanan yang ada telah ditugaskan pada masing-masing bidang, seperti layanan administrasi ditangani di bidang administrasi, layanan kesiswaan ditangani pada bidang BK atau bidang kesiswaan.

Banyak keberhasilan yang dicapai oleh MTs NU dengan menerapkan manajemen yang baik. Di antara keberhasilannya yaitu sejak tahun 2005 MTs NU dipercaya oleh Kementerian Agama Sidoarjo untuk menjadi Sub Rayon II dengan mengkoordinasi 9 Madrasah Tsanawiyah swasta lain di beberapa wilayah di Sidoarjo. Kepercayaan ini merupakan suatu prestasi yang gemilang sekaligus amanah yang harus dijalankan.

Sehingga stakeholder dapat mempercayai MTs NU sebagai sekolah yang baik dan pantas untuk menerima penghargaan.

Salah satu keberhasilan yang dicapai oleh MTs NU dengan menerapkan manajemen yang baik yaitu sejak tahun 2005 MTs NU dipercaya oleh Kementerian Agama Sidoarjo untuk menjadi Sub Rayon II dengan mengkoordinasi 9 Madrasah Tsanawiyah swasta lain di beberapa wilayah di Sidoarjo. Kepercayaan ini merupakan suatu prestasi yang gemilang sekaligus amanah yang harus dijalankan.

Tidak hanya itu, dengan menerapkan manajemen yang baik MTs NU selalu mendapatkan label akreditasi A. Masyarakat juga lebih percaya terhadap MTs NU dengan di buktikannya selalu bertambahnya siswa-siswa pada setiap tahunnya.

MTs NU juga memperbaiki kualitas pendidikan dengan membuka dua kelas yaitu kelas reguler dan kelas unggulan. Hal itu di maksudkan agar masyarakat lebih yakin akan kualitas pendidikan yang ada di MTs NU. Dan ternyata benar tidak lama setelah di buka kelas unggulan yang hanya satu kelas sekarang menjadi dua kelas. Total dari keseluruhan adalah 21 rombel (rombongan belajar).

Itu semua adalah prestasi yang membanggakan bagi MTs NU Sidoarjo. Tidak cukup puas dengan itu semua, MTs NU, dalam banyak hal, terus berupaya untuk selalu memperbaiki mutu kualitasnya, sehingga kedepannya akan selalu dipercaya oleh pemerintah dan masyarakat.

- Nawawi, Hadari dan Martini Hadari. 1995. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nawawi, Ismail. 2010. *Manajemen Publik Kajian Teori, Reformasi, Strategi dan Implementasi*. Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya.
- Norman D., Levine. 1991. *Pelayanan Jasa*. Edisi kedua. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Nurmadi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Oliver, Sandra. 2006. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Pasuraman, A. Valarie A. Zeithalm, and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Tree Press.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Pusat pembinaan dan pengembangan bahasa. 1990. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, Rosady. 2013. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Saharuddin, 2001. *Nilai Kultur Inti dan Institusi Lokal Dalam Konteks Masyarakat Multi-Etnis*. Bahan Diskusi Tidak Diterbitkan. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Shafritz, Jay.M. dan E.W.Russell. 1997. *Introducing Public Administration*. New York, N.Y.: Longman.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia.
- Tim Penyusun. 2017. *Memorial Book MTs Nu Sidoarjo*. Sidoarjo: Natala Studio.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Administrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 dan 2 tentang pelayanan publik.
- Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.