

# Penerapan Mutu Layanan Dalam Merambah Peluang Prestasi Sekolah Berbasis Pesantren

**Sofwatillah<sup>1</sup>, Mukhtar<sup>2</sup>, Kasful Anwar<sup>3</sup>, Mahmud MY<sup>4</sup>, Asrulla<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [soval.elfaruqi@gmail.com](mailto:soval.elfaruqi@gmail.com)

## **Abstract**

*Islamic boarding school (SBP) is a model of Islamic education that integrates two systems, namely the superiority of the social system and Islamic boarding school curriculum and the superiority of the general system. This Islamic education model can create people who are religious as well as scientists, so that they can play a full role in the system that exists in society. This research aims to describe how Service Quality is implemented in expanding Islamic boarding school-based school achievement opportunities. The results that will be examined are as follows: (1) Quality of Service in expanding the Achievement Opportunities for Islamic Boarding School-Based Schools. (2) Planning for the quality of educational services is in the good category by involving related parties: school principals, Islamic Boarding School Directors, teachers' councils, Musyrif (Student Supervisor), administrative staff, school committees and school supervisors, (3) Implementation of service quality in expanding opportunities for achievement. (4) Improving the quality of educational services is carried out continuously through identifying improvement processes and methods, forming a team tasked with carrying out improvements and providing resources and training. This research uses a qualitative method with a case study approach.*

**Keywords:** Service Quality, Achievement Opportunities, Islamic Boarding Schools.

## **Abstrak**

*Sekolah Berbasis Pesantren (SBP) merupakan salah satu model pendidikan Islam yang mengintegrasikan dua sistem, yakni keunggulan sistem sosial dan kurikulum pesantren dan keunggulan sistem Umum. Model pendidikan Islam ini dapat menciptakan manusia yang agamawan sekaligus ilmuwan, sehingga dapat berperan penuh dalam sistem yang ada di Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Penerapan Mutu Layanan dalam merambah Peluang Prestasi Sekolah berbasis Pesantren. Hasil yang akan diteliti sebagai berikut: (1) Mutu Layanan dalam merambah Peluang Prestasi Sekolah Berbasis Pesantren., (2) Perencanaan mutu layanan pendidikan termasuk kategori baik dengan melibatkan pihak terkait: kepala sekolah, Mudir Pesantren, dewan guru, Musyrif (Pembimbing Santri), staf tata usaha, komite sekolah dan pengawas Sekolah, (3) Penerapan mutu layanan dalam Merambah Peluang Prestasi. (4) Perbaikan mutu layanan pendidikannya dilaksanakan secara kontinu melalui identifikasi proses dan metode perbaikan, membentuk tim yang bertugas melakukan perbaikan serta penyediaan sumber daya dan pelatihan-pelatihan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.*

**Kata Kunci:** Mutu Layanan, Peluang Prestasi, Sekolah Berbasis Pesantren.

## Pendahuluan

Pesantren sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam selalu diharapkan mampu menciptakan manusia muslim yang berilmu pengetahuan tinggi, punya iman dan takwa sebagai pengendali dalam penerapan atau pengalamannya dalam kehidupan bermasyarakat. Karena pesantren merupakan suatu lembaga pendidikan Islam tradisional yang sampai sekarang masih dipercaya masyarakat sebagai pusat pendidikan Islam. Sebagai lembaga pendidikan keagamaan, pesantren mempunyai peranan penting dalam meningkatkan pembangunan, khususnya dalam pembangunan mental masyarakat. Oleh karena itulah pesantren sangat diharapkan dapat membekali peserta didiknya agar mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman, namun tetap berpegang pada prinsip-prinsip keagamaan yang menjadi karakternya dalam laku kehidupan bermasyarakat.

Pondok pesantren dalam perspektif historis dapat diposisikan sebagai satu elemen determinan dalam struktur piramida masyarakat Indonesia sementara di pihak lain, dinamika perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat niscaya pula berdampak pada dunia pesantren. Dalam dialektika saling mempengaruhi antara dunia kehidupan sosial dan dunia pesantren tersebut, eksistensi dan pengaruh pesantren terhadap kehidupan masyarakat akan sangat bergantung pada kemampuannya merespon dan menjawab tantangan perubahan sosial yang terjadi dalam kehidupan masyarakat sebab hakikat perubahan sosial memerlukan pengetahuan baru, keterampilan baru, dan tanggung jawab substansial terhadap nilai nilai masyarakat.<sup>1</sup>

Abdurrahman Wahid menyebut ada tiga pola pengembangan pada pesantren. Pertama, pola pendidikan keterampilan yang ditawarkan dan dikelola oleh kementerian agama. Kedua, pola pengembangan yang dirintis dan diprakarsai oleh LP3ES dalam kerjasama dengan berbagai lembaga, baik dari pemerintah maupun swasta, dari dalam negeri maupun luar negeri. Ketiga, pola pengembangan sporadis yang ditempuh oleh beberapa pesantren

---

<sup>1</sup> Sulthon Mashud dan Moh. Khusnuridlo, Manajemen Pondok Pesantren, (Jakarta: Diva Pustaka, 2003), 110.

utama secara mandiri, berdasarkan persepsi dan aspirasi masing-masing pengelolanya. Ketiga pola tersebut telah berlangsung bertahun-tahun tanpa pengetahuan yang cukup tentang asal usul pesantren, eksistensinya sebagai lembaga pendidikan, fungsi kemasyarakatan yang dimilikinya, sistem nilai yang berkembang di dalamnya dan tempat yang sebenarnya dalam stratifikasi kehidupan masyarakat di pedesaan notabene mayoritas pesantren ada di dalamnya.<sup>2</sup>

Hal yang paling menarik perhatian dalam pendidikan pesantren adalah program-program pendidikan dan pembangunan yang berorientasi tidak hanya bersifat agamawi melainkan pada komunitas yang mendasari pemahaman tentang gerak dan pengaruh pengajaran pesantren yang modern dan diperluas. Semua ini hanya bisa dilakukan oleh pengelola pesantren yang memiliki pengaruh besar.<sup>3</sup>

Permasalahan umat Islam adalah krisis pemikiran kontemporer. Masyarakat memiliki krisis multidimensi menyangkut domain politik, sosial, ekonomi, psikologi, dan pendidikan.<sup>4</sup> Islam merupakan agama yang menghendaki perubahan, yang bentuknya perubahan dari zaman kegelapan dan kezaliman menuju kehidupan yang terang-benderang. Konsepsi Islam tentang perubahan sosial secara esensial berakar pada misi ideologisnya yaitu untuk menegakkan kebaikan dan mencegah kemungkaran (QS. Ali Imran: 104).<sup>5</sup> :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ١٠٤

*“Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. <sup>1</sup> Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung. (QS. Ali Imran: 104)*

<sup>2</sup> Abdurrahman Wahid, Menggerakkan Tradisi Pesantren (Yogyakarta: LKiS, 2010), 169-170

<sup>3</sup> Mukti Ali, H.A., The Ulama and Their Role in Development (A Study on The Rural Development in Java) dalam : Religion as a field of Study and Research, 2nd. Seminar Jakarta 1978. 110

<sup>4</sup> Sumaya Mohamed dan Shadiya Baqutayan, “Toward Social Change in Islam,” *International Journal of Basic & Applied Sciences IJBAS-IJENS* 11, No. 2 (April 2011): 23.

<sup>5</sup> *Al-Qur’an Al-Karim dan Terjemah Bahasa Indonesia* (Kudus: Menara Kudus, 2007), 64.

Konsepsi Islam tentang perubahan juga memiliki tujuan selamat dunia dan akhirat (QS. al-Baqarah: 201) :

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ  
٢٠١

*“Dan di antara manusia ada yang pembicaraannya tentang kehidupan dunia mengagumkan engkau (Muhammad), dan dia bersaksi kepada Allah mengenai isi hatinya, padahal dia adalah penentang yang paling keras. (QS. al-Baqarah: 201)*

Peningkatan iman dan ilmu di antaranya diperoleh dari proses pendidikan. Tujuan tersebut dicapai dengan beriman dan berilmu, sesuai firman Allah Swt. yang artinya bahwa Allah akan mengangkat derajat orang yang beriman dan berilmu beberapa derajat (QS. al-Mujadalah: 11).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ١١

*“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, "Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis," maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, "Berdirilah kamu," maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Mahateliti atas apa yang kamu kerjakan. (QS. al-Mujadalah: 11)*

Pendidikan memiliki peran yang besar dalam penyediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Proses pengembangan kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu bentuk perubahan sosial. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi peluang untuk meningkatkan kualitas daya saing.<sup>6</sup> Di Indonesia dikenal ada beberapa model pendidikan di antaranya adalah model pondok pesantren dan model pendidikan sekolah. Namun muncul dikotomi antara pendidikan pesantren dan pendidikan sekolah. Pesantren dan sekolah dipandang secara fenomenologi sebagai bentuk idealisme pada masing-masing lembaga pendidikan tersebut.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Zainuddin Maliki, *Sosiologi Pendidikan* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008), 272

<sup>7</sup> Ian Craib, *Teori-Teori Sosial Modern* (Jakarta: Rajawali Press, 1986), 127

Pesantren yang memberikan pemahaman agama, berperan mencetak ahli-ahli agama atau agamawan. Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam bahwa penyelenggaraan pendidikan pesantren sebagai bagian pendidikan keagamaan Islam bertujuan untuk: (a) menanamkan kepada peserta didik untuk memiliki keimanan dan ketaqwaan kepada Allah Swt., (b) mengembangkan kemampuan, pengetahuan, sikap dan keterampilan peserta didik untuk menjadi ahli ilmu agama Islam (*mutafaqqih fi al-din*), dan (c) mengembangkan pribadi akhlak al-karimah bagi peserta didik yang memiliki kesalehan individual dan sosial dengan menjunjung tinggi jiwa keikhlasan, kesederhanaan, kemandirian, persaudaraan sesama umat Islam (*ukhuwah Islamiyah*), rendah hati (*tawadhu'*), toleran (*tasamuh*), keseimbangan (*tawazun*), moderat (*tawasuth*), keteladanan (*uswah*), pola hidup sehat, dan cinta tanah air.<sup>8</sup> Seiring berjalannya waktu pesantren juga harus peduli memikirkan nasib alumninya, sebab pada awalnya banyak santri yang belajar di pesantren tanpa memikirkan ijazah, niatnya tulus agar bermanfaat dunia dan akhirat, namun pada dasarnya ijazah diperlukan tidak hanya untuk melamar pekerjaan atau melanjutkan studi, para lulusan pesantrenpun banyak berperan dalam politik dan sektor lainnya.<sup>9</sup>

Pendidikan umum adalah sekolah yang memberikan pemahaman pengetahuan umum, mencetak ahli pengetahuan atau ilmuwan. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal di Indonesia yang memiliki keunggulan pada pengembangan sains dan teknologi. Saat ini lembaga pendidikan harus berhadapan dengan persoalan- persoalan kenakalan remaja dan perilaku hedonis serta perilaku deviatif para peserta didiknya. Kondisi ini menjadi perhatian serius bagi pemerintah, penyelenggara pendidikan, dan masyarakat luas terutama bagaimana menekan kenakalan remaja dan perilaku deviatif peserta didik.

---

<sup>8</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2014, tentang Pendidikan Keagamaan Islam, Pasal 2

<sup>9</sup> Asrori S. Karni, *Etos Studi Kaum Santri Wajah Baru Pendidikan Islam* (Bandung: PT Mizan Pustaka Anggota IKAPI, n.d.), 188–89.

Institusi pendidikan pesantren dan institusi pendidikan sekolah memiliki sistem sosial dan keunggulan masing-masing. Untuk mengakomodasi dikotomi tersebut maka timbul model Sekolah Berbasis Pesantren. Sekolah Berbasis Pesantren, yakni program yang berupaya mengintegrasikan keunggulan sistem pendidikan sekolah dengan penyelenggaraan pendidikan di pondok pesantren.

Langkah ini dimaksudkan agar kultur positif yang berkembang di pesantren dapat diadopsi oleh sekolah dan diintegrasikan ke dalam berbagai aspek proses pendidikan di sekolah, yakni dalam proses pembelajaran dan manajemen sekolah.

Sekolah Berbasis Pesantren (SBP) sebagai salah satu model pendidikan Islam yang dapat menggabungkan dua sistem sosial, yakni sistem sosial pesantren dan sistem sosial sekolah. Model pendidikan Islam ini bertujuan untuk menciptakan sumber daya manusia yang agamawan sekaligus ilmuwan secara utuh, sehingga dapat berperan utuh dalam sistem sosial kemasyarakatan. Sekolah Berbasis Pesantren (SBP) merupakan salah satu fakta sosial, yang muncul karena adanya kesadaran manusia, hasil pemikiran, diskusi antar lembaga dalam hal ini Kementerian Agama, Kementerian Pendidikan Nasional, Centre for Educational Development (CERDEV) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Pesantren, dan Sekolah.<sup>10</sup> Artikel ini akan memaparkan tentang Sekolah Berbasis Pesantren (SBP) dalam konsepsi perubahan sosial, baik bentuk, proses dan dampaknya.

Menurut Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menghendaki sebuah sistem pendidikan yang mampu mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik aktif mengembangkan potensi, memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Berlakunya Undang-Undang ini berdampak semakin banyaknya aktivitas yang harus

---

<sup>10</sup> George Ritzer, *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*, trans. Alimandan (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 15

ditangani oleh lembaga pendidikan dalam rangka mewujudkan amanat Undang-Undang itu sendiri. Oleh karena itu penyelenggara pendidikan dituntut untuk memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen layanan.

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Para ahli menefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Kepuasan, harapan dan mutu merupakan hal yang saling berkaitan. Ishikawa dalam Suharsaputra (2015:292) menyatakan bahwa “quality and customer satisfaction are the same thing”. Ini berarti sebegus dan semahal apapun suatu produk dihasilkan atau pelayanan diberikan menjadi sia-sia jika tidak membuat pelanggan puas. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan untuk menetapkan arah kebijakan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen penyelenggara. Kualitas layanan merupakan inti utama manajemen pelayanan. Para penyedia layanan menjadikan mutu layanan sebagai indikator dalam penerapan manajemennya, tanpa memandang apapun jenis barang dan jasa layanannya, siapapun aktor penyedia layanan yang berperan, serta bagaimanapun metode dan model layanan yang dipilih. Para ahli mendefinisikan mutu layanan sebagai suatu aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat kasat mata, tidak menghasilkan kepemilikan apapun, berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang diperlukan pelanggan, dalam rangka memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan harapannya. Di era globalisasi yang ditandai semakin ketatnya persaingan, para penyedia layanan mencoba mencari cara inovatif guna mencapai keunggulan kompetitif melalui peningkatan loyalitas dan efisiensi tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Berbagai penelitian yang

dilakukan berkaitan dengan mutu layanan menunjukkan bahwa ada keterkaitan antara mutu layanan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap penyelenggara layanan. Penelitian Smith dan Ennew tahun 2001 tentang word of mouth pada konsumen lembaga pendidikan ditemukan bahwa “konsumen yang puas dengan kualitas pelayanan dari lembaga tersebut akan memberitahukan kepada orang lain” (Nugroho,2015:5). Word of mouth ini merupakan pernyataan baik secara personal/non personal yang disampaikan oleh orang lain selain perusahaan kepada pelanggan, biasanya mudah dipercaya karena disampaikan oleh orang yang akan dipercaya konsumen. Word of mouth merupakan indikator dari loyalitas, karena salah satu ciri konsumen loyal adalah ia akan menyebarluaskan pengalamannya kepada orang lain.

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas mutu layanan dari Amin Haedari dan Azka Romadhona dengan judul “Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Gregeg Kabupaten Cirebon”<sup>11</sup>, lalu penelitian yang membahas tentang salah satu implementasi model mutu layanan di lembaga Pendidikan dari Deviana dkk yang bertema “Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model Service Quality”<sup>12</sup> dan penelitian dari Rofiq Hidayat yang bertema “Implementasi Servqual Dalam Meningkatkan Mutu Layanan pada Manajemen Pemasaran Pendidikan”<sup>13</sup>. Serta penelitian dari Wahyu Wibowo dan Imam Nuryanto yang meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius dalam studi kasus nya di Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara<sup>14</sup>.

---

<sup>11</sup> A. Romadhona and A. Haedari, “Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Gregeg Kabupaten Cirebon,” *Eduvis*, vol. 1, no. 1, pp. 1–17, 2016, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/reader/323992397>

<sup>12</sup> D. Deviana, S. Suyoto, M. Mahjudin, and F. A. Permana, “Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality,” *J. Ris. Entrep.*, vol. 4, no. 1, p. 19, 2021, doi: 10.30587/jre.v4i1.2281.

<sup>13</sup> R. Hidayat, “Implementasi Sevqual Dalam Meningkatkan Mutu Layanan pada Manajemen Pemasaran Pendidikan,” *JIEMAN J. Islam. Educ. Manag.*, vol. 1, no. 2, 2020

<sup>14</sup> Wahyu Wibowo and Imam Nuryanto, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius,” *E-Bisnis J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 195–200, 2022, doi: 10.51903/e-bisnis.v15i1.808.

Dari uraian dan penelitian sebelumnya di atas maka dapat disimpulkan bahwa Mutu layanan dalam merambah peluang Prestasi Sekolah Berbasis Pesantren Pondok Pesantren Terkhusus Pesantren Modern memiliki peran yang penting bagi lembaga pendidikan sebagai penyelenggara layanan agar mampu bersaing di era global dewasa ini. Tuntutan yang diharapkan dari pelanggan adalah terjaminnya kualitas baik Stakeholder, akademis maupun administratif. Ada beberapa kriteria yang perlu diperhatikan oleh Pondok Pesantren agar memiliki tempat yang mapan di hati masyarakat, yaitu : mampu menarik minat pelanggan, tanpa mencari sudah dicari oleh pelanggan, pelayanannya memuaskan bagi pelanggan.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis studi kasus. Dalam hal ini peneliti berusaha untuk mengungkap Sekolah Berbasis Pesantren terhadap Penerapan mutu layanan dalam merambah peluang prestasi. Untuk mendapatkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa Kepala sekolah, pimpinan pesantren, pengurus, guru dan santri untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan prinsip purposive sampling. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi terhadap berbagai aktivitas dipesantren.

Analisis datanya dilakukan secara sirkuler dan sistematis dengan berpedoman pada konsep Milles and Hubberman, yang dimulai dari penyajian data penelitian secara keseluruhan, kemudian dilanjutkan dengan reduksi data pemilahan dan pemilihan data yang sesuai dengan fokus penelitian dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan, sebagai sebuah temuan penelitian.

### **Hasil dan Pembahasan**

Sekolah Berbasis Pesantren (SBP) secara nasional mulai dideklarasikan tahun 2008 silam dengan jumlah anggota 25 SBP dan pada akhir tahun 2015 tercatat berkembang menjadi 302 SBP. Dilihat dari prestasi akademik peserta didik sekolah anggota SBP mengalami kenaikan nilai Ujian Nasional sesuai

standar dengan angka kelulusan 100%. Peserta didik lulusan SBP 100% dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi sesuai dengan keinginannya. Berdasarkan perolehan akreditasi terjadi peningkatan hingga saat ini SBP yang memperoleh akreditasi A sebanyak 30%, terakreditasi B sebanyak 60%, terakreditasi C sebanyak 10%.<sup>15</sup>

Program ini diselenggarakan Direktorat Pembinaan SMP Ditjen Pendidikan Dasar Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI, yang bekerjasama dengan Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Ditjen Pendidikan Islam, Kementerian Agama RI, *Center for Research and Development in Education* (CERDEV) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Berdasarkan peningkatan jumlah sekolah yang menerapkan model Sekolah Berbasis Pesantren, terdapat perubahan sosial yang linier.

Sekolah berbasis pesantren mengintegrasikan kebenaran nash (Al-Quran dan Hadits) dengan sains (ilmu pengetahuan dan teknologi) melalui pengembangan tiga dimensi pendidikan unggul. Pemilikan landasan moralitas keagamaan yang kuat, penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memiliki dan menguasai bentuk-bentuk keterampilan-keterampilan bekerja yang akan menunjang kehidupannya setelah selesai mengikuti pendidikan.<sup>16</sup> Perubahan sosial sehingga terbentuk model sekolah berbasis pesantren ini disebabkan karena adanya komunikasi antara pihak atau lembaga yakni Kementerian Pendidikan Nasional, Kementerian Agama, *Centre for Educational Development* UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Pesantren, Sekolah, dan pesantren terkait.

Pesantren yang menyelenggarakan Sekolah Berbasis Pesantren telah melakukan perubahan karena kebutuhan pesantren untuk menanggapi arus globalisasi, yang berawal dari penghayatan dan pemahaman keagamaan kiai, kemudian diaktualisasikan sebagai amal saleh.<sup>17</sup> Dinamika pesantren semakin adaptif dengan perkembangan zaman dengan menyelenggarakan

---

<sup>15</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat Pembinaan SMP, *Laporan Monitoring dan Evaluasi Program Sekolah Berbasis Pesantren* (Jakarta: KEMENDIKDASMEN, 2016), 4 - 9

<sup>16</sup> Ibid., 14.

<sup>17</sup> Nizar, *Sejarah Sosial dan Dinamika Intelektual*, 198

sekolah berbasis pesantren, menjadikan pesantren memiliki peluang sebagai lembaga pendidikan Islam yang akan menciptakan manusia seutuhnya, dan membentuk masyarakat madani yang bercirikan masyarakat religius, demokratis, egalitarian, toleran, berkeadilan, dan berilmu.<sup>18</sup> Sekolah

Berbasis Pesantren (SBP) merupakan model pendidikan yang mampu mengembangkan *multiple intelligence* (kecerdasan majemuk), spiritual-keagamaan, kecakapan hidup, dan penguatan karakter kebangsaan. Sekolah Berbasis Pesantren (SBP) merupakan model sekolah yang mengintegrasikan keunggulan system pendidikan yang diselenggarakan di sekolah dan keunggulan “sistem” pendidikan di pesantren. Pada tataran implementasinya, SBP merupakan model pendidikan unggulan yang mengintegrasikan pelaksanaan system persekolahan yang menitikberatkan pada pengembangan kemampuan sains dan keterampilan dengan pelaksanaan sistem pesantren yang menitikberatkan pada pengembangan sikap dan praktik keagamaan, peningkatan moralitas dan kemandirian dalam hidup. Perubahan sosial ini mengacu pada perubahan system sosial dan budaya yang memadukan sistem pendidikan sekolah dan sistem pendidikan pesantren, sehingga meluluskan ilmuwan yang agamawan. Sekolah berbasis pesantren memadukan sistem pendidikan di sekolah formal dan di pondok pesantren, ini dikembangkan setelah melihat dan mengamati secara seksama mutu pendidikan yang dilahirkan oleh masing-masing sistem.<sup>19</sup>

Di lembaga pendidikan formal, termasuk di sekolah menengah pertama, pendidikan karakter telah menjadi bagian dalam struktur dan muatan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan saat ini dilanjutkan dengan kurikulum 2013. Pelajaran agama di sekolah umum porsi waktunya sedikit (hanya 3 jam pelajaran per minggu), maka dengan konsep terpadu pembelajaran agama dapat berlangsung lebih lama dan praktiknya lebih nyata. Begitu pun dengan pondok pesantren, jika sebelumnya mata pelajaran umum waktunya belum memadai, sekarang porsi waktunya tersedia lebih

---

<sup>18</sup> Daulay, *Pendidikan Islam, dalam Sistem Pendidikan Nasional Indonesia*, 36

<sup>19</sup> Widarso, “Indahnya Jika Sekolah Berbasis Pesantren,” n.d., [http://www.kompasiana.com/widarso78/indahya-jika-sekolah-berbasis-pesantren\\_55200f9aa333119544b65973](http://www.kompasiana.com/widarso78/indahya-jika-sekolah-berbasis-pesantren_55200f9aa333119544b65973).

cukup. Kini kedua disiplin keilmuan itu dapat berjalan sejajar dan sama-sama kuat.

Pendidikan karakter yang diajarkan di pondok pesantren lebih terfokus untuk menanamkan jiwa religius, akhlakul hasanah, disiplin, kesederhanaan, menghormati orang yang lebih tua, dan memberikan pemahaman tentang makna hidup. Hasil yang diharapkan, para santri yang belajar di pondok pesantren diharapkan mempunyai karakter keagamaan yang kuat, mampu mengamalkan nilai-nilai ajaran agama dengan baik, patuh kepada orang yang patut dihormati, memiliki akhlak yang sesuai dengan ajaran Islam, serta mampu memaknai tentang kehidupan berdasarkan Alquran dan Hadits. Keunggulan yang terdapat pada masing-masing lembaga pendidikan itu akan semakin bermakna apabila keduanya diintegrasikan ke dalam satu model satuan pendidikan yang dikelola secara terpadu atau yang kemudian dikenal sebagai model Sekolah Berbasis Pesantren (SBP).

Integrasi ini menjadi perangkat yang berharga bagi peningkatan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang punya kecerdasan dan wawasan umum sekaligus memiliki kekuatan rohani yang tangguh. Jika di pondok pesantren diajarkan dan kental dengan aspek kemandirian, moralitas, daya juang, dan kekuatan ibadah, maka SMP diajarkan pengetahuan umum seperti sains, budaya, sastra, serta teknologi dengan kurikulumnya yang terstruktur serta SDM yang tersedia lebih lengkap. Proses integrasi diharapkan agar peserta didik ke depan mampu menjadi pribadi yang handal, memiliki kecerdasan intelektual, sekaligus punya karakter dengan kekuatan spritual dan sosial.

Integrasi ini akan menjadi instrumen yang berharga bagi peningkatan mutu SDM di Indonesia sehingga menjadi manusia yang kompetitif dan komparatif serta mampu bersaing di era global tanpa harus meninggalkan karakter bangsa. Jika sekolah formal berbasis pondok pesantren dikelola dengan baik, maka hasil yang akan diperoleh pun juga berkualitas baik. Lulusan Sekolah Berbasis Pesantren diharapkan bisa menjadi manusia Indonesia yang handal, memiliki integritas intelektual, spiritual, dan emosional, serta berwatak plural dan multikultural, menghargai hak dan kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat, bernegara, dan berbangsa demi terwujudnya masyarakat Indonesia yang madani,

berkarakter, serta mampu berdiri sejajar dengan bangsa-bangsa lain di dunia. Dalam pemahaman yang sama hasil yang diharapkan dari sekolah berbasis pesantren ini yaitu terwujudnya pendidikan yang integratif dan komprehensif bagi peningkatan mutu sumber daya manusia Indonesia yang unggul; terwujudnya pendidikan yang berorientasi pada pengembangan keunggulan komparatif dan kompetitif dalam menghadapi persaingan global; tercapainya peningkatan mutu sumber daya manusia yang memiliki kemampuan ganda. Dalam hal ini, *outcome* yang memiliki keseimbangan *intelektual quotient*, *emotional quotient* dan *spiritual quotient*. Selain itu, sekolah berbasis pesantren diarahkan agar terbentuknya sumber daya manusia Indonesia yang berwatak plural, nasional dan multikultural.

Sekolah Berbasis Pesantren terdapat integrasi kultur pesantren ke dalam mata pelajaran dan manajemen sekolah. Dalam konsep Sekolah Berbasis Pesantren terdapat konsep integrasi kultur pesantren ke dalam mata pelajaran, namun dalam hal ini dipilih kultur mana saja yang bisa diintegrasikan ke dalam mata pelajaran yang ada, disesuaikan dengan materi pelajaran. Kultur pesantren ini terdiri dari Pendalaman Ilmu-ilmu Agama, Mondok, Kepatuhan, Keteladanan, Kesalehan, Kemandirian, Kedisiplinan, Kesederhanaan, Toleransi, Qana'ah, Rendah Hati, Ketabahan, Kesetiakawanan/Tolong Menolong, Ketulusan, Istiqomah, Kemasyarakatan, Kebersihan.<sup>20</sup>

“Mutu” berasal dari Bahasa Inggris yaitu “Quality” yang artinya kualitas. Sesuai dengan keberadaannya mutu dianggap sebagai nilai tertinggi dari sebuah produk atau jasa. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia mutu diartikan sebagai ukuran baik atau buruk suatu benda, kadar, taraf, derajat, atau kualitas. Para ahli mengartikan mutu dalam sudut pandang yang berbeda antara lain<sup>21</sup>: (a) Edward Deming menyebutkan bahwa mutu adalah “A predictive degree of uniformity and dependability at a low cost, suited to the

---

<sup>20</sup> Wahdi Sayuti dan Fauzan, *Integrasi Kultur Kepesantrenan ke Dalam Mata Pelajaran* (Jakarta: Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kementerian Agama Republik Indonesia, 2013), 23–27

<sup>21</sup> S. Winarsih, “Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pembiayaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah,” *Int. Conf. Moslem Soc.*, vol. 1, p. 59, 2019, doi: 10.24090/icms.2016.2409.

market” atau bisa diartikan sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar dan cenderung memiliki biaya yang rendah. (b) Joseph M. Juran menyebutkan bahwa mutu adalah “Fitness for use, as judged by the user” yaitu kecocokan penggunaan produk seperti yang dinilai oleh pengguna. (c) Philip B. Crosby menyebutkan bahwa mutu adalah “Conformance to requirements” yaitu sesuai dengan persyaratan yang telah distandarkan. (d) Armand V. Feigenbaum menyebutkan bahwa mutu adalah “Full customer satisfaction” yaitu kemampuannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Dari beberapa pendapat yang berbeda tersebut maka dapat dirumuskan Batasan dari pengertian mutu itu sendiri yaitu<sup>22</sup> :

1. Mutu adalah kesesuaian suatu produk atau sebuah layanan dengan spesifikasi yang telah ditetapkan
2. Mutu adalah kemampuan suatu produk atau layanan untuk memenuhi hingga melampaui kebutuhan pelanggan
3. Mutu melingkupi produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan
4. Mutu bersifat universal, dinamis serta berkembang sesuai dengan trend atau kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya layanan (service) menurut Lehtinen layanan (service) merupakan “A service is an activity or a series of activities which take place in interactions with a contact person or physical machine and which provides consumer satisfaction” pengertian tersebut menunjukkan bahwa suatu layanan menunjukkan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi layanan<sup>23</sup>. Dalam hal ini layanan berbeda dengan barang dimana layanan merupakan suatu proses atau suatu bentuk kegiatan. Hal ini bisa disebut juga layanan merupakan suatu bentuk jasa, dimana jasa menurut Kotler adalah setiap Tindakan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan

---

<sup>22</sup> J. Jamaludin, S. Rahayu, S. Sulistiani, H. Prasetyo, and G. Ishak, “Pengenalan Standar Iso Dalam Meningkatkan Kinerja Sdm Pada Yayasan Pondok Pesantren Dan Panti Asuhan Nurul Ihsan,” *J. Abdimas Tri Dharma Manaj.*, vol. 1, no. 2, p. 251, 2020, doi: 10.32493/abmas.v1i2.p42-55.y2020.

<sup>23</sup> A. Nugraha, Lutfi; Yuniar; Harsono, “Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ),” *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 03, no. 01, p. 62, 2015.

kepemilikan sesuatu<sup>24</sup>. Secara umum layanan memiliki karakteristik khusus yakni mempunyai pengaruh besar dalam pemsarannya yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan dari produksi dan konsumsi, memiliki tingkat variabilitas yang tinggi, tidak dapat disimpan dan tidak dapat menjadi suatu kepemilikan.

Dari penjabaran istilah mutu dan layanan tersebut maka mutu layanan berpusat pada usaha dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam menanggapi harapan pelanggan. Menurut Wyckof mutu layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, antara lain: *expected service* dan *perceived service*. Jika layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Maka hal ini mengartikan bahwa baik tidaknya kualitas atau mutu layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan<sup>25</sup>.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa model mutu layanan merupakan suatu arahan dalam mensinergikan semua komponen guna mencapai tujuan dimana apa yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika diimplikasikan dengan Pendidikan maka dapat dikatakan bahwa model mutu layanan Pendidikan merupakan suatu arahan dalam mensinergikan seluruh komponen dalam layanan pendidikan guna mencapai tujuan yang dicapai yaitu memberi rasa puas kepada para pelanggan. Menurut Salis (2006) para pelanggan Pendidikan terbagi menjadi empat kelompok, (a) *Primary External Customers*: Yaitu seseorang yang belajar di lembaga pendidikan tersebut

---

<sup>24</sup> A. Farida, R. Wahyono, and F. Supanto, "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Untuk," *JAMP J. Adm. Pendidik.*, vol. 4, pp. 24–31, 2021, [Online]. Available: <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/>

<sup>25</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*, 1st ed. Jambi: Pusaka Jambi, 2017.

seperti siswa, mahasiswa dan peserta belajar lainnya yang langsung menerima manfaat dari lembaga Pendidikan tersebut. (b) Secondary Exrtnal Customers: Yaitu para klien yang terkait dngan orang yang mngirimnya ke Lembaga pendidikan seperti orang tua atau lembaga tempat klien tersebut bekerja. (c) Tertiary External Customers : Yaitu Pelanggan yang bersifat tersier seperti pemerintah pemerintah maupun masyarakat dimana mereka merupakan pengguna output dari Pendidikan tersebut. (d) Internal Customers: Yaitu Pelanggan yang berasal dari internal lembaga seperti Guru/Dosen/Tutor/ Tenaga Administrasi, Pemimpin Lembaga dan lain sebagainya.<sup>26</sup>

#### 1. Dimensi Mutu Layanan

Menurut Zeithaml, dkk dalam mutu layanan terdapat sepuluh kriteria atau dimensi yang dapat digunakan sebagai penilaian mutu layanan (kualitas pelayanan), antara lain<sup>27</sup>:

- a. *Tangible* (Kenyataan)
- b. *Reliability* (Keandalan)
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- d. *Competence* (Kompetensi)
- e. *Acces* (Akses)
- f. *Courtesy* (Kesopanan)
- g. *Communication* (Komunikasi)
- h. *Creadibility* (Kreadibilitas)
- i. *Security* (Keamanan)
- j. *Understanding/Knowing the customer* (Memahami Pelanggan)

2. Macam-macam Model Mutu Layanan dan Implikasinya terhadap Stakeholder dalam Merambah Peluang Prestasi Sekolah Berbasis Pesantren , antara lain:<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> R. Khaliq, "Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry Restu Khaliq UIN Antasari Banjarmasin," J. Ilmu Dakwah, vol. 17, no. 34, pp. 47–64, 2018.

<sup>27</sup> H. J. Astuti, "Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model," J. Media Ekon., vol. 7, no. 1, p. 22, 2007, [Online]. Available: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>

<sup>28</sup> Y. Yulianti, "Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi," J. Pendidik. Ekon., vol. 6, no. 2, p. 127, 2017

a. Mutu teknis (*technical quality*)

Technical Quality merupakan suatu layanan mutu yang terkait dengan apa (*what*), maksudnya apa apa yang pelanggan terima sebagai hasil interkasinya dengan layanan perusahaan. Hal tersebut berartikan technical quality berkaitan dengan kualitas output jasa tersebut yang dapat memberi kesan para konsumen, seperti, fasilitas fisik dalam pelayanan, perlengkapan dalam pelayanan dan lain-lain.

b. Mutu fungsional (*functional quality*)

Functional Quality merupakan bagaimana (*how*) pelanggan mendapat suatu outcome dari teknis yang diterapkan. Hal tersebut mengartikan bahwa functional quality yaitu berkaitan dengan kualitas “bagaimana” jasa tersebut disampaikan seperti perilaku staf, kontak konsumen, kecepatan layanan, perhatian pribadi dan lain-lain.

c. Suatu reputasi (*image*).

Reputasi (*image*) adalah hal penting bagi layanan perusahaan yang mana dapat dibangun oleh mutu teknis dan mutu fungsional. Namun komponen ini juga dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti tradisi, ucapan dari mulut ke mulut (*word of mouth*), serta hubungan dengan masyarakat (*public relation*).

## Simpanan

Sekolah Berbasis Pesantren (SBP) merupakan penggabungan keunggulan sistem sekolah dan sistem pesantren. Perubahan ini merupakan perubahan sosial yang berbentuk linier, sebab jumlah sekolah yang menggunakan model ini semakin bertambah dari tahun 2008 hingga tahun 2015, siswa juga bertambah, kualitas lulusan meningkat terlihat dari jumlah siswa yang berprestasi, Nilai-nilai ujian nasional yang tinggi, diterima di sekolah lanjutan yang unggulan dan memiliki kasalehan spiritual dan kesalehan sosial.

Maka dibutuhkan Strategi dalam memenej Sekolah tersebut agar tetap bersaing dan bermutu, salah satunya dengan Penerapan Mutu Layanan dalam Merambah Peluang Prestasi Sekolah Berbasis Pesantren. Kriteria penerapan mutu Layanan dalam Merambah Peluang Prestasi Sekolah Berbasis Pesantren

antara lain dengan Tangible, Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Creadibility, Security dan Understanding/Knowing the customer. Adapun Model Mutu Layanan dan Penerapnya yaitu : technical quality, functional quality dan Suatu reputasi (Image). Dengan demikian maka sekolah berbasis pesantren akan tetap bisa mempertahankan prestasi dan siap bersaing dalam dunia Pendidikan di zaman ini.

### **Daftar Pustaka**

- Barokah. "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Sdit Nurul Huda Padangan Bojonegoro." Skripsi. Surabaya: 2021.
- Daniel, Robith. "Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di Sma Nurul Jadid Paiton Probolinggo." Tesis. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2021.
- Hasbi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang." Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 3, Nomor 1, Mei 2018/1439, 2018.
- Priansa, "Manajemen Pelayanan Prima fokus pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur." Bandung: Alfabeta. 2017.
- Supriyanto, Agus Aswandi dan H.M. Chiar, "Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau", Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Vol 6, No 2 (2017): accessed Nov 07, 2021
- Jamaluddin, "Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan." Jambi. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (Pusaka). 2017.
- Jamaludin. "Manajemen Mutu Layanan Akademik." Jambi: Salim Media Indonesia (AnggotaIKAPI). 2018.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. "Analisis data Kualitatif." Jakarta: Multi Karya Grafika. 2014.
- Mulyadi, dkk. "Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik." Bandung: Alfabeta, 2018.

Roziqin, Budi. "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri." *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*. Volume 2, Nomor 1, Maret 2021.

Sugiyono. "Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Bandung: Alfabeta, 2017.

Widodo. "Pengembangan Budaya Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Madrasah." *Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama*. Vol 3 No. 24, Juni 2022

Legitimacy and Urgency, 2016.  
<http://i2s.anu.edu.au/resources/stakeholderanalysis-power-legitimacy-urgency>.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat Pembinaan SMP. Laporan Monitoring dan Evaluasi Program Sekolah Berbasis Pesantren. Jakarta, 2016.

Halaman ini sengaja d kosongkan