

**SISTEM PENJAMINAN MUTU PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS SANTRI DI PONDOK PESANTREN AL
MUNAWWIR KRAPYAK PUSAT YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Pengajuan Skripsi

Disusun Oleh:

UMAR KHOIRUDDIN
NIM: 17104090057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2021/2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Umar Khoiruddin
NIM :17104090057
Prodi :Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas :Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul "SISTEM PENJAMINAN MUTU PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SANTRI DI PONDOK PESANTREN AL MUNAWWIR KRAPYAK PUSAT YOGYAKARTA" adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian referensi atau pada rujukan sumbernya.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Atas segala perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 15 Januari 2022

Men


17104090057

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya. Maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : UMAR KHOIRUDDIN
NIM : 17104090057
Judul skripsi : Sistem Penjaminan Mutu Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Santri di Pondok Pesantren AL Munawwir Krapyak (Pusat) Yogyakarta.

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Januari 2022

Pembimbing,



Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag.

NIP. 19790819 200604 1 002

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-582/Un.02/DT/PP.00.9/03/2022

Tugas Akhir dengan judul : **SISTEM PENJAMINAN MUTU PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SANTRI DI PONDOK PESANTREN AL MUNAWWIR KRAPYAK PUSAT YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **UMAR KHOIRUDDIN**
Nomor Induk Mahasiswa : **17104090057**
Telah diujikan pada : **Kamis, 27 Januari 2022**
Nilai ujian Tugas Akhir : **A/B**

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 62439716c94ab



Penguji I
Rinduan Zain, S.Ag., MA.
SIGNED

Valid ID: 623c009c7733



Penguji II
Irwanto, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6230086a015b



Yogyakarta, 27 Januari 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 624398407c240

1/1 30/03/2022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ
اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”

(Q.S. Al Qasas (28) : 77)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ (Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemahnya, Surabaya: Mekar Surabaya, 2002)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الحمد لله رب العالمين و به نستعين على أمور الدنيا و الدين
و الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء و المرسلين سيدنا محمد و آله و أصحابه أجمعين

Pertama puja, puji, dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kedua shlawat beserta salam semoga terlimpah curahkan kepada junjungan Nabi kita, Nabi Muhamad SAW sang revolusioner yang menutun kita dari zaman kegelapan sampai zaman terang benderang, semoga kita selalu mendapatkan syafa'atnya di akhirat kelak.

Skripsi ini berjudul “Sistem Penjaminan Mutu Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Santri DI Pondok Pesantren AL Munawwir Krapyak (Pusat) Yogyakarta. Dalam skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik. Dengan itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Zaenal Arifin, M.S.I, selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Klijaga Yogyakarta.
3. Ibu Nora Jannana, M.Pd, selaku Sekertaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. M. Jamroh, M.Si, selaku Dosen Penasehat Akademik, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam proses

pembelajaran sehingga bisa menyelesaikan proses akademik dengan lancar.

5. Bapak Muhammad Qowim M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam kepenulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Bapak KH. Abdul Qodir.M selaku pengasuh Pondok Pesantren AL-Munawwir Krapyak Yogyakarta, dan segenap keluarga besar pondok pesantren yang menerima saya di pondok pesantren untuk melaksanakan kegiatan penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendukung saya, menyemangati saya dalam proses menempuh pendidikan.
9. Keluarga besar HMI KORKOM UIN Sunan Kalijaga yang sudah memberikan banyak sekali pengalaman dalam berorganisasi dan memberikan tempat berteduh saya selama di Yogyakarta.
10. Sahabat-sahabat serdadu yang selalu menjadi tempat cerita, ngopi, dan naik gunung bareng.

ABSTRAK

Umar Khoiruddin. *Sistem Penjaminan Mutu Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Santri di Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak (Pusat) Yogyakarta.* Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2022.

Pondok pesantren menjadi salah satu objek yang menarik untuk diteliti. Berbagai transformasi yang dilakukan dari zaman dulu sampai saat ini membuat pondok pesantren masih eksis dalam dunia pendidikan. Dengan persaingan lembaga pendidikan yang ada saat ini, beberapa pondok mencoba untuk memadukan sistem pembelajaran modern dengan sistem pembelajaran salaf. Pondok pesantren dengan ciri khas sistem pembelajaran salaf telah melahirkan generasi-generasi yang memiliki akhlak mulia. Eksistensi pondok pesantren sekarang ini tidak terlepas dari bagaimana sistem penjaminan mutu pelayanan yang diterapkan di pondok pesantren. Penelitian ini berupaya untuk mengkaji terkait dengan sistem penjaminan mutu pelayanan dan pengaruhnya terhadap kualitas santri, dengan menggunakan pendekatan konsep mutu Edward Deming yang membahas Plan, Do, Check, Action (PDCA) .

Penelitian ini dilakukan di pondok pesantren Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sebagai teknik dalam pengambilan sampel. Peneliti dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam analisis data, peneliti menggunakan tahap *transcript, coding, grouping, comparing and contrasting*. Dalam teknik keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem penjaminan mutu pelayanan yang dilakukan di pondok pesantren Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta, yaitu: *Pertama:* a. Pondok pesantren memfokuskan kepada kepuasan santri dengan upaya melakukan standarisasi ustaz, muatan pembelajaran, sarana dan prasarana, dan kompetensi lulusan santri. B. Pondok pesantren melakukan pembaruan dengan pengembangan pesantren sesuai perubahan zaman yang terjadi untuk menjaga eksistensi pesantren di masyarakat dan mempertahankan tradisi pondok pesantren. *Kedua,* sistem penjaminan mutu di pondok pesantren ini memiliki kemiripan dengan sistem Plan, Do, Check, Action (PDCA). *Ketiga,* sistem yang diterapkan di pondok pesantren berdampak pada peningkatan kualitas santri, baik dari segi akademik, moral, individu, maupun sosial.

Kata Kunci: Penjaminan Mutu, Pelayanan, Kualitas Santri.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Kajian Penelitian yang relevan	8
E. Kerangka Teori	15
1. Sistem Penjaminan Mutu	15
2. Pelayanan	19
3. Kualitas Santri dan Pondok Pesantren	21
F. Metode Penelitian	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Teknik Olah dan Analisa Data	28
F. Teknik Keabsahan Data	29
G. Sistematika Pembahasan	31
BAB II	33
A. Sejarah Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak (Pusat)	33
B. Letak geografis	38

C.	Visi dan Misi	39
D.	Struktur Organisasi Pengurus Pusat.....	40
E.	Data Santri Mukim Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak.....	41
F.	Jadwal Kegiatan Pembelajaran	43
H.	Sarana dan Prasarana.....	46
	BAB III	47
A.	Sistem Penjaminan Mutu	47
1.	Perencanaan	47
2.	Kerjakan	57
3.	Evaluasi.....	66
4.	Menindaklanjuti.....	73
B.	Pelayanan	79
2.	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	79
3.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	81
4.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap).....	84
5.	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	86
6.	<i>Empathy</i>	88
C.	Kualitas Santri.....	92
	BAB IV	99
A.	Kesimpulan	99
B.	Saran.....	102
C.	Penutup.....	103
	DAFTAR PUSTAKA	104
	LAMPIRAN	108

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Santri Mukim.....	39
Tabel 2.2 Data Pengajar atau Ustadz Tahfidz.....	39
Tabel 2.2 Data Pengajar atau Ustadz Tahfidz.....	40
Tabel 2.3. Data Pengajar atau Ustadz Madin.....	41
Tabel 2.4 Jadwal Kegiatan Pembelajaran	42
Tabel 2.5. Daftar Kitab-Kitab yang Dipelajari.....	43
Tabel 2.6. Daftar Sarana dan Prasarana	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Denah PP Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta.....	36
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Pengurus Pusat	38



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Sertifikat PLP
- Lampiran II : Sertifikat PLP-KKN Integratif
- Lampiran III : Sertifikat PBAK
- Lampiran IV : Sertifikat Pemakai Perpustakaan
- Lampiran V :Sertifikat TOAFL
- Lampiran VI : Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran VII : Bukti Telah Seminar Proposal
- Lampiran VIII : Surat Keterangan Plagiasi
- Lampiran IX : CV
- Lampiran X : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran XI : Transkrip Wawancara



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan sebagai suatu elemen yang saling berkaitan dalam kehidupan manusia. Di eraglobalisasi, pendidikan menjadi kebutuhan paling utama dalam keberlangsungan manusia dalam kehidupan bermasyarakat. Persaingan yang terus berjalan dalam tatanan masyarakat baik antara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok ataupun Individu dengan kelompok, sangat perlu adanya pengetahuan yang baik untuk tetap bisa survive. Pendidikan berfungsi untuk meningkatkan kualitas manusia, sehingga sangat penting peran lembaga pendidikan untuk mengimplementasikan dalam proses pembelajaran, sehingga output dari hasil pembelajaran bisa maksimal.

Satuan pendidikan yang memiliki paran terhadap nasib generasi bangsa yang diamanatkan dalam UUD yaitu meningkatkan keimanan, ketaqwaan dan akhlak mulia untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.² Dalam hal ini perlu adanya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk memajukan pendidikan di negara kita untuk mewujudkan cita-cita tersebut. Salah satunya pondok pesantren, sebagai lembaga pendidikan Islam tetap menunjukkan eksistensinya dalam dunuia pendidikan sampai sekarang. Pondok pesantren merupakan sebuah wadah pembentukan peradaban dan budaya untuk membentuk akhlak melalui pendidikan yang

²Nanda Fajrul Hanif, "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Di Pondok Pesantren Al-Husna Samarinda Seberang," *SALIMIYA* 1, no. 3 (2020): 2721–7078.

bernuansa agama dan kemasyarakatan.³ Peran pondok pesantren sangat sentral dalam merekonstruksi perubahan akhlak bagi generasi-generasi bangsa. Perkembangan pondok pesantren dari masa ke masa terus mengalami inovasi dari segi kurikulum pengajarannya maupun sarana dan prasarananya. Perkembangan yang dilakukan pondok pesantren tidak lain bertujuan untuk menjawab atas perubahan zaman yang terjadi di era modern. Perubahan sosial masyarakat yang semakin cepat, menuntut lembaga pendidikan Islam harus responsif terhadap fenomena yang terjadi. Lembaga pendidikan Islam harus tetap menjaga eksistensinya dengan mengambil kebijakan secara cepat dan tepat untuk bersaing, terutama dalam kebijakan meningkatkan mutu pelayanan. Dalam konteks ini sistem mutu pelayanan merupakan hal yang paling penting yang harus dilakukan pondok pesantren untuk tetap eksis di masyarakat, semua ini sejalan dengan apa yang diamanatkan di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2005, setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan.⁴ Mutu pelayanan sangat dibutuhkan dalam dunia pendidikan, terutama dalam pondok pesantren. Pondok pesantren yang salah satu merupakan lembaga pendidikan non formal memiliki sebuah kebijakan tersendiri untuk melaksanakan kegiatan pembelajaran ataupun dalam pengembangan sarana dan prasarana.

³ Maskuri Maskuri, "Pendampingan Pengembangan Mutu Penyelenggaraan Pesantren Pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo," *As-Sidanah: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1, no. 1 (2019): 68–95, <https://doi.org/10.35316/assidanah.v1i1.500>.

⁴ Direktorat Jenderal Pendidikan Dan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, "Penjaminan Mutu Pendidikan Oleh Satuan Pendidikan" (2016).

Sistem penjaminan mutu sebagai kunci dalam persaingan pasar pendidikan, menjadikan fokus utama dalam pondok pesantren dalam merespon realita yang terjadi dimasyarakat. Sangat penting sistem penjaminan mutu pelayanan harus di utamakan dalam segala bidang untuk menghasilkan output yang baik. Dalam proses terbentuknya mutu yang baik, perlu adanya sistem yang mengatur antara satu elemen dengan elemen yang lainnya. Senada dengan pernyataan Tampolon yaitu lulusan yang berkualitas sesungguhnya hanyalah produk parsial, terdapat berbagai jasa atas layanan pendidikan yang diberikan.⁵ Sistem sendiri menurut L. Ackof yang dikutip oleh (Khamilatul Husna dalam tesis Sistem Penjaminan Mutu Internal Madrasah Berbasis Nilai-Nilai Pesantren, tahun 2020). Adalah adanya setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari berbagai bagian yang terhubung antara satu dengan yang lainnya.⁶ Menurut Ludwig Von Bartalafy yang dikutip oleh (Khamilatul Husna dalam tesis Sistem Penjaminan Mutu Internal Madrasah Berbasis Nilai-Nilai Pesantren, tahun 2020). Yaitu sebuah unsur yang saling berhubungan satu sama lain di antara unsur-unsur tersebut dengan lingkungannya.⁷ Sistem dapat diartikan sebagai satu elemen atau lebih yang saling berkaitan dengan elemen yang lainnya yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai. Perjalanan dalam menyongsong masa depan pondok pesantren memerlukan langkah-langkah sistem mutu

⁵ Saubakri, "Standar Mutu Pengelolaan Madrasah Perspektif Filsafat Pendidikan Islam," *Qolamuna: Jurnal Studi Islam*, 2020, 99–120, <http://stismu.ac.id/ejournal/ojs/index.php/qolamuna/article/view/194>.

⁶ Khamilatul Husna, "Sistem Penjaminan Mutu Internal Madrasah Berbasis Nilai-Nilai Pesantren (Studi Kasus Di Madrasah Aliyah Darul Huda Mayak Ponorogo)," *IAIN Ponorogo* (2020).

⁷ Husna.

pelayanan yang baik untuk mendapatkan hasil pendidikan yang baik. Manajemen mutu pendidikan sebuah usaha untuk mencari perubahan fokus pengelolaan sekolah, dari kelayakan jangka pendek menuju ke arah perbaikan mutu jangka panjang, serta dampaknya terhadap perubahan nilai-nilai yang ada di sekolah.⁸

Pondok pesantren yang terkenal dengan ciri khas kesederhanaannya menjadi menarik untuk diteliti para akademisi, terutama dalam bidang mutu pelayanan yang diterapkan dalam pondok pesantren. Pada era modern ini pondok pesantren menjadi salah satu benteng yang bisa menjaga akhlak, membina karakter agar menjadi insan ulilalbab sebagai generasi penerus bangsa agar tidak terbawa arus modernisasi.⁹ Sistem penjaminan mutu pelayanan sangat penting dipondok pesantren untuk tetap menjaga para santri bisa belajar dengan nyaman dan efektif.

Problematika di lembaga pendidikan Islam sangat beragam baik dari internal maupun eksternal seperti: problem kepemimpinan, sumber daya manusia, finansial, dan problem kelembagaan di pondok pesantren dalam menerapkan manajemen mutu pelayanan.¹⁰ Problematika lembaga pendidikan Islam menurut Malik Fadjar yang dikutip oleh (Siti Mulyasari dalam jurnal *Ta'allum* tahun 2016) meliputi seluruh sistem kependidikannya, terutama sistem manajemen dan etos kerja, kualitas dan

⁸ Zulkarnain Dali, "Manajemen Mutu Pondok Pesantren," *At-Ta'lim* 12, no. 1 (2013): 135-51.

⁹ Achyar, "Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus Di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor," *Tawazun: Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. 2 (2017): 193, <https://doi.org/10.32832/tawazun.v10i2.1161>.

¹⁰ Mardan Umar and Feiby Ismail, "Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming Dan Joseph Juran)," *Pendidikan Islam Iqra* 11, no. 2 (2017), <https://doi.org/10.30984/jii.v11i2.581>.

kuantitas guru, kurikulum, dan sarana fisik dan fasilitasnya.¹¹ Tidak bisa dipungkiri disetiap lembaga pendidikan, permasalahan yang paling fundamental adalah faktor finansial yang mereka miliki, terutama lembaga pendidikan non formal yang sebagian besar biaya yang mereka dapat dari sedekah para santri. Dengan fenomena seperti ini menjadi salah satu kendala dalam pengembangan pondok pesantren, baik dari sarana dan prasarana yang mereka miliki sehingga akan berpengaruh pada keberlangsungan pondok pesantren dalam persaingan pendidikan. Dengan adanya kelemahan seperti ini, bagaimana cara pesantren bisa mempertahankan identitas pondok pesantren tersebut agar tidak hanyut dalam arus globalisasi dan menghasilkan lulusan yang baik dalam keilmuannya.

Dari fenomena inilah penelitian ini akan membedah sistem penjaminan mutu pelayanan yang diterapkan dipondok pesantren Al Munawwir Krapyak Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas santri. Dengan demikian menjadi menarik penelitian ini untuk menjadi sebuah langkah strategis bagi pondok pesantren untuk perbaikan kedepannya dalam memberikan pelayanan terhadap santri.

Peneliti ini berupaya untuk mencari tahu sistem penjaminan mutu pelayanan yang diberikan terhadap santri dipondok pesantren Al Munawwir Krapyak Yogyakarta. Tempat ini menjadi menarik untuk diteliti karena dipondok pesantren ini, memiliki keunggulan dari pada pondok pesantren lainnya. Pondok pesantren ini salah satu pondok

¹¹ Siti Muyasaroh, "Penjaminan Mutu Di Raudhatul Athfal," *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2016): 317–34, <https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.317-334>.

pesantren salaf terbaik di Yogyakarta menurut KEMENAG dan mampu melahirkan ulama-ulama dan tokoh-tokoh agama seperti Gus Yahya, KH. Abdulrahman Wahid.. Selain itu dalam persaingan pasar pendidikan, dari dulu sampai sekarang pondok pesantren Al Munawwir Krapyak masih bisa eksis dan berkembang dan tidak menghilangkan ciri khas pondok pesantren dengan sistem salafi mengkaji atau mempelajari kitab suci Al-Quran.



B. Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian yang tergambar di latar belakang tentang mutu pelayanan pondok pesantren menjadi sentral demi eksistensi pondok pesantren, dan memberikan kenyamanan bagi santri dalam proses pembelajaran. Dengan demikian beberapa uraian pertanyaan sebagai berikut.

1. Mengapa Pondok Pesantren AL Munawwir Krpyak Yogyakarta menerapkan sistem penjaminan mutu pelayanan?.
2. Bagaimana pelaksanaan sistem penjaminan mutu pelayanan di Pondok Pesantren AL Munawwir Krpyak Yogyakarta?.
3. Apa dampak penerapan sistem penjaminan mutu pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas santri di Pondok Pesantren AL Munawwir Krpyak Yogyakarta?.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini diantaranya:

- a. Mengetahui mengapa Pondok Pesantren AL Munawwir Krpyak Yogyakarta menerapkan sistem penjaminan mutu pelayanan.
- b. Mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem penjaminan mutu pelayanan di Pondok Pesantren AL Munawwir Krpyak Yogyakarta.

- c. Mengetahui dampak sistem penjaminan mutu pelayanan terhadap santri yang diterapkan di Pondok Pesantren AL Munawwir Krapyak Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau nilai guna baik teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan sesuai dengan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut

1. Secara teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi masyarakat atau lembaga pendidikan pondok pesantren, untuk mengembangkan strategi mutu pelayanan.
- b. Hasil penelitian ini berupaya untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan kepada praktisi dalam dunia pendidikan terutama dipondok pesantren.

D. Kajian Penelitian yang relevan

Mutu pelayanan pondok pesantren menjadi salah satu hal yang paling penting dalam pondok pesantren. Dengan menjaga mutu pelayanan yang baik, menjadikan pondok pesantren akan tetap bertahan dalam arus globalisasi dan akan semakin eksis dalam kalangan masyarakat. Perbaikan dari berbagai lini dalam jangka panjang menjadikan salah satu langkah progresif bagi pesantren. Mutu yang orientasinya memfokuskan pada kepuasan pelanggan, baik dari proses belajar dan sarana prasarananya yang

berupaya untuk meningkatkan kualitas santri. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Irwan Faturrohman yang dimuat di jurnal TADBIR: Manajemen Pendidikan tentang implementasi manajemen kurikulum dalam upaya meningkatkan mutu santri pondok pesantren Hidayatullah atau panti asuhan anak soleh curup (2017), dengan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu dengan berbagai langkah antara lain: *Pertama* kurikulum sebagai pedoman pembelajaran menekankan pada, prinsip relevansi dimana relevansi secara internal meliputi komponen-komponen kurikulum: tujuan, bahan, strategi, organisasi, dan evaluasi. Secara eksternal mereka mengupayakan adanya relevansi terhadap perkembangan zaman dengan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga bersifat fleksibel. *Kedua* pesantren ini memfokuskan dalam berbagai bidang keahlian terutama pada bidang keagamaan, pertanian, koperasi dan berbagai bidang life skill lainnya, yang bertujuan untuk setiap santri memiliki keahlian yang bisa bersaing dalam ekonomi global, khususnya dalam Ekonomi Asean (MEA).¹² Dari penelitian ini bisa kita lihat penelitian ini hanya berfokus pada kurikulum saja dalam penjaminan mutu bukan pada keseluruhan pada penjaminan mutu yang ada di pondok pesantren .

Penelitian lain yang dilakukan oleh Siti Muyasaroh yang dimuat di jurnal Ta'allum tentang penjaminan mutu di Raudhatul Athfal, dimana lembaga ini menggunakan sistem penjaminan mutu internal dan

¹² Irwan Fathurochman, "Implementasi Manajemen Kurikulum Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Santri Pondok Pesantren Hidayatullah/Panti Asuhan Anak Soleh Curup," *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2017): 85, <https://doi.org/10.29240/jsmp.v1i1.216>.

berfokuskan kepada kepuasan pelanggan melalui beberapa langkah dengan memfokuskan pada penetapan standar mutu yang harus dipenuhi di Raudhatul Athfal tersebut, mulai dari kompetensi lulusan santri, standar ustadz, dan sebagainya. Dimana mereka memfokuskan lulusan santri bisa menguasai bidang keIslaman terutama bisa menulis dan membaca dan memahami Al-Quran dengan baik. Dipondok ini juga mengupayakan adanya perencanaan dalam jangka panjang dengan langkah-langkah pemenuhan standar mutu yang sudah ditetapkan secara berkelanjutan, dan mereka menerapkan sistem PDCA (Plan, Do, Check, Action), dan SDM yang ada menerapkan etos kerja penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan proses pembelajaran untuk memberikan kepuasan kepada santri, dan efektif dengan bertujuan memberikan ciri khas lulusan pondok tersebut dan mendapatkan ikon dari pondok Raudhatul Athfal terhadap masyarakat.¹³

Penelitian yang serumpun yang dilakukan oleh Ratna Kamila, Arif Rahman dan Herman, tentang Manajemen Strategi Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Kompetensi Santri di Yayasan Pondok Pendidikan Al-Ma'soem yang dimuat di jurnal Tadbir; Jurnal manajemen dakwah menjelaskan beberapa strategi yang diterapkan di pesantren tersebut antara lain: *Petama* dengan menetapkan formula strategi meliputi perancangan yang sesuai dengan tujuan didirikan pondok tersebut diantaranya membentengi siswa dari pengaruh narkoba serta pergaulan bebas, melaksanakan program pembinaan serta bimbingan dengan optimal

¹³ Muyasaroh, "Penjaminan Mutu Di Raudhatul Athfal."

serta efisien, menciptakan hubungan harmonis dalam rangka memotivasi semangat belajar untuk santri, meningkatkan serta menjaga suasana agar kondusif dalam rangka menjadi kelancaran dalam proses pembelajaran santri, mengembangkan minat serta mendorong memunculkan potensi seorang santri melalui desain atau yang lebih sering disebut dewan santri, memberi suri tauladan kepada santri didalam pemahaman terhadap akhlakul karimah yang di tekankan pada praktek pembelajaran keagamaan secara nyata, membiasakan seluruh civitas yang berada dilingkungan pesantren untuk tetap disiplin dan menjaga tata tertib secara konsisten dan konsekuen, dan menerapkan sebuah manajemen terbuka serta partisipatif yang diharapkan bisa membantu seluruh civitas pesantren dalam meningkatkan potensi kemudian mengadakan analisis lingkungan (SWOT) yang menghasilkan keputusan strategi dan kemudian strategi tersebut menjadi suatu nilai jual untuk pesantren. *Kedua* yaitu implementasi strategi dalam pengimplementasi strategi pesantren ini terus berupaya melakukan perubahan sesuai dengan kebutuhan santri dalam bidang keagamaan IPTEK, IMTEK, dan seni. *Ketiga* adanya penerapan evaluasi terhadap strategi yang telah dijalankan dengan forum pertemuan FP14.30 atau sering disebut dengan evaluasi bulanan, evaluasi semesteran.¹⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Ohan Burhan tentang Manajemen Mutu Pendidikan Madrasah Aliyah Negeri di Pondok Pesantren. Peneliti menjelaskan beberapa strategi manajemen mutu yang diterapkan di pondok tersebut meliputi: *Pertama*: Perencanaan mutu dalam hal ini

¹⁴ Ratna Kamila, Arif Rahman, and Herman, "Manajemen Strategi Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Kompetensi Santri," *Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 1 (2019): 19–36, <https://doi.org/10.15575/tadbir>.

madrrasah selalu berkomunikasi kepada pondok pesantren sebagai timwork dalam merumuskan visi, misi, tujuan pelaksanaan KBM dan sarana prasarana untuk meningkatkan mutu. *Kedua* pelaksanaan mutu dalam pelaksanaannya menerapkan program umum, sosial, keagamaan dan unggulan. Pelaksanaan program ini dijalankan semua pihak dengan kerja sama tim yang solid sehingga berupaya untuk memberikan kepuasan santri/konsumen. *Ketiga* monitoring dan evaluasi. Dalam tahapan ini semua timwork bekerja sama untuk mengontrol mulai dari perencanaan, pelaksanaan mutu pendidikan, dan perbaikan kekurangan mutu yang telah dijalankan sehingga lulusan bisa sesuai diharapkan oleh masyarakat. *Keempat*, tindak lanjut perbaikan mutu di madrasah ini dilakukan secara terus menerus, dengan mengidentifikasi permasalahan dan terus melakukan perbaikan di lembaga tersebut dengan tiwork yang sudah ada.¹⁵

Penelitian lain juga dilakukan oleh Achyar tentang Konsep Manajemen Mutu Terpadu dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor yang dimuat di jurnal Tawazun; Jurnal Pendidikan Islam. Dalam penelitiannya di pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor, ada beberapa konsep Manajemen Mutu yang diterapkan di pondok Pesantren tersebut antara lain: *Pertama* dalam konsep manajemen mutu mereka bekerja dengan landasan teoritis yang termuat dalam konsep-konsep pedoman umum kerja dan SOP yang sudah disepakati bersama. *Kedua* implementasi penjaminan mutu yang dilakukan

¹⁵ Ohan Burhan, "Manajemen Mutu Pendidikan Pada Madrasah Aliyah Negeri Di Pondok Pesantren," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 21, no. 1 (2014): 69–80, <https://doi.org/10.17509/jap.v21i1.6662>.

yaitu adanya revitalisasi sistematis untuk membuat acuan model manajemen mutu dengan strategi restrukturisasi, program kaderisasi, mutu SDM, keuangan, networking, sinergitas, budaya mutu kinerja, dan job fokus. *Ketiga* pesantren ini membentuk komponen mutu terpadu yang disusun dalam buku panduan kerja, sebagai patokan dalam menjalankan kerja dalam persaingan pendidikan yang kompetitif di era globalisasi.¹⁶

Penelitian lain juga dilakukan oleh Abd. Muin M tentang upaya peningkatan mutu pendidikan di pondok pesantren HJ. Haniah Maros Sulawesi Selatan yang dimuat di jurnal Edukasi ada beberapa strategi di pondok pesantren antara lain; *Pertama* strategi pada tenaga pendidik (ustadz), di pondok pesantren sangat mementingkan tenaga pendidik yang mempunyai kualitas baik dari 32 ustadz yang ada beberapa ustadz 74.0% mereka mengenyam pendidikan sarjana (strata 1) dan 30 % ustadznya melanjutkan ke program pascasarjana. Dari segi pengalaman dalam mengajar, (85,19) para ustadz sebagian besar sudah memiliki pengalaman mengajar selama 5 tahun sejak berdirinya pondok pesantren dari data di atas kualitas para ustadz tidak diragukan lagi mereka bisa bekerja dengan profesional dengan pengalaman yang ada. *Kedua* dari segi sarana dan prasarana pondok pesantren ini memiliki sarana yang memadai meliputi: para santri bisa belajar dengan menggunakan komputer, lingkungan pondok pesantren cukup bersih, sebagai penunjang kompetensi santri. *Ketiga* dari segi pendanaan pondok pesantren ini menarik uang bulanan yang sangat terjangkau, dalam penentuan pembiayaan disesuaikan dengan kondisi

¹⁶ Achyar, "Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus Di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor."

atau keuangan keluarga para santri, bahkan terdapat 80% santri dibebaskan dari uang bulanan karena kondisi ekonomi orangtua tergolong kurang mampu.

Keempat pembelajaran kurikulum yang diterapkan di pondok pesantren menggunakan perpaduan kurikulum Kementerian agama dan kurikulum yang sudah disusun oleh pondok pesantren sendiri. Akan tetapi kajian kitab kuning dijadikan kurikulum yang paling istimewa dan dijadikan landasan yang kokoh dalam pembahasan materi umum. Cara ini digunakan untuk menjadikan satu pondasi pondok pesantren menjaga, memelihara karakteristik keilmuan klasik dan tidak terbawa oleh arus zaman.¹⁷

Dari berbagai penelitian tentang penjaminan mutu pelayanan di pondok pesantren di atas kebanyakan peneliti menitik beratkan penelitian pada sistem penjaminan mutu pondok pesantren yang difokuskan pada madrasah di pondok pesantren, sehingga penelitian ini akan mengkaji tentang penjaminan mutu pelayanan pesantren, yang memfokuskan kepada pesantrennya dan upaya menjaga identitas pesantren dari arus perubahan zaman.

¹⁷ Abd. Muin M, "Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Di Pondok Pesantren Hj. Haniah Maros Sulawesi Selatan," *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan* 10, no. 2 (2012), <https://doi.org/10.32729/edukasi.v10i2.162>.

E. Kerangka Teori

1. Sistem Penjaminan Mutu

Persaingan lembaga pendidikan menjadi salah satu fenomena menarik yang terjadi di era modern. Pondok pesantren menjadi salah satu ruh model lembaga pendidikan yang bernuansa agama yang berupaya untuk tetap eksis dimasyarakat. Berbagai jenis pondok pesantren mencoba merekonstruksi mutu pelayanan mereka supaya pondok pesantren tetap bisa menjadi pilihan masyarakat. Sistem penjaminan mutu pelayanan sangat penting dalam persaingan lembaga pendidikan, terutama dalam mutu pelayanan dipondok pesantren. Sistem penjaminan mutu yang dilakukan oleh satuan pendidikan bertujuan memastikan semua komponen yang meliputi organisasi, kebijakan, dan proses dalam satuan pendidikan berjalan dengan lancar dan terrealisasikan budaya mutu.¹⁸

Peran lembaga pendidikan sebagai jasa pelayanan pendidikan yang menghasilkan kualitas pendidikan tidak terlepas dari merancang mutu yang diterapkan. Mutu (kualitas) yaitu sebuah usaha untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan pelanggan, mutu mencakup, produk, jasa manusia, lingkungan manusia, dan proses, mutu bersifat elastis yang selalu berubah sesuai dengan kondisi yang terjadi.¹⁹ Mutu menurut Sallis yang dikutip oleh M. Kharis Fadillah yang dimuat di jurnal *At-Ta'dib* tahun 2015, yaitu sebuah filosofis dan metodologi yang berupaya untuk membantu suatu organisasi dalam merancang

¹⁸ Kebudayaan, Penjaminan Mutu Pendidikan oleh Satuan Pendidikan.

¹⁹ Muhammad Makinuddin, "Penjaminan Mutu Pendidikan Pesantren," *MIYAH: Jurnal Studi Islam* 15, no. 2 (2019): 239–56.

perubahan dan mengatur segala sesuatu yang ada didalamnya dan menghadapi dari berbagai problem.²⁰ Mutu merupakan adanya suatu kemampuan (*ability*) hasil dari suatu produk atau jasa (*services*) yang berupaya dapat memenuhi kebutuhan atau harapan terhadap kepuasan pelanggan (*customers*).²¹ Mutu dalam dunia pendidikan merupakan sebuah keserasian antara suatu pihak yang berkepentingan baik internal (peserta didik, pendidik, kepala sekolah, dan tenaga kependidikan lainnya) maupun dalam eksternal meliputi (calon peserta didik, masyarakat, wali murid, dan dunia usaha atau industri) dengan pelayanan pengelolaan sebuah lembaga pendidikan.²²

Joseph Juran memiliki gagasan tentang mutu yaitu trilogi antara lain: perencanaan mutu (*quality planing*), monitor dan kendali mutu (*monitoring and control on quality*), memperbaiki mutu (*quality improvement*).²³ Menurut Zarkasyi yang dikutip oleh Liah Siti Syarifah yang dimuat di jurnal *Nizamul'Ilmi* tahun 2020. mengungkapkan dalam sebuah manajemen yang baik terdapat adanya usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap peserta didik, orang tua dan lembaga.²⁴ Pendidikan bermutu dilihat dari berbagai aspek meliputi prestasi siswa, proses pembelajaran, kemampuan dalam memecahkan permasalahan yang ada dan bisa beradaptasi

²⁰ M. Kharis Fadillah, "Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Pesantren (Studi Di Pondok Modern Darussalam Gontor)," *Jurnal At-Ta'dib* 10, no. 1 (2015): 115–37.

²¹ Muhammad Makinuddin, "Penjaminan Mutu Pendidikan Pesantren."

²² Umar and Ismail, "Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming Dan Joseph Juran)."

²³ Prawirosentono, suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*, Jakarta, Bumi Aksara, 2007.

²⁴ Liah Siti Syarifah, "Desain Mutu Pesantren Berbasis Total Quality Management (TQM) Boarding School Quality Design Based on Total Quality Management (TQM)," *Nizamul'Ilmi* 05 (2020): 68–82.

dengan lingkungan dengan baik. Mutu dilihat dari segi proses yaitu sebuah proses yang efektivitas dan efisiensi seluruh faktor elemen yang berperan dalam proses pendidikan. Faktor tersebut meliputi kualitas pendidik, sarana dan prasarana, suasana belajar, kurikulum, dan manajemen yang dilakukan.²⁵ Menurut Crosby yang dikutip oleh L. Syarifah dalam jurnal Nizamul ‘Ilmi tahun 2020, menjelaskan bahwa mutu adalah suatu barang produk/jasa akan memiliki mutu apabila sesuai dengan standar dengan mutu yang telah ditentukan mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.²⁶

Dalam upaya perbaikan mutu di pondok pesantren yang menjadikan faktor terpenting adalah kepuasan para santri, dimana mereka bisa merasakan kenyamanan dalam berproses di pondok pesantren. Dalam pengendalian mutu perlu adanya suatu sirkulasi yang berjalan untuk memfokuskan sistem mutu itu berjalan. Konsep penjaminan mutu yang masih relevan yaitu siklus PDCA (Plan-Do-Check-Action Cycle). Siklus PDCA adalah siklus pengendalian mutu untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan berupaya untuk kepuasan terhadap pelanggan atas jasa atau produk. Raviato berpendapat dalam proses pengendalian mutu adalah tindakan sirkulasi siklus PDCA yaitu, melakukan perencanaan, pengerjaan, atau mengevaluasi dan tindakan perbaikan dalam jangka

²⁵ anagement (TQM).”

²⁶ Syarifah, “Desain Mutu Pesantren Berbasis Total Quality Management (TQM) Boarding School Quality Design Based on Total Quality Management (TQM).”

panjang.berkaitan dengan kualitas.²⁷ Siklus manajemen dalam acuan penjaminan mutu, menurut Edwards Deming yang dikutip oleh Umar, Ismail dalam jurnal Pendidikan Islam Iqra tahun 2017, berpendapat bahwa siklus mutu dengan melalui cara Plan, Do, Check, Action (PDCA). Tahapan ini diawali dari Plan atau membuat perencanaan, Do atau kegiatan melaksanakan rencana, Check atau kegiatan evaluasi semua aktivitas yang telah dilaksanakan, serta Action atau tindak lanjut.²⁸

Asas-asas pengendalian mutu melalui PDCA antara lain adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan/Plan

Perencanaan/ Plan merupakan proses awal dalam menetapkan rumusan konsep rancangan, patokan yang meliputi penetapan standar pendidik, standar peserta didik, dan kurikulum. Dalam perencanaan merumuskan terkait dengan tindakan dalam waktu jangka pendek jangka menengah dan jangka panjang dengan data data yang ada.

b. Do /Kerjakan

Do/ kerjakan adalah suatu tindakan atas dasar standar atau acuan yang sudah dibuat dalam proses perencanaan. Proses ini pengimplementasian dari semua perencanaan yang sudah

²⁷ Prihantoro, Rudy Konsep Pengendalian Mutu, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012.hlm 4

²⁸ Umar and Ismail, “Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming Dan Joseph Juran).”

tersusun, dengan berupaya supaya tindakan yang dilakukan bisa efektif dan maksimal.

c. Check/ Evaluasi

Check/ evaluasi adalah proses upaya untuk membandingkan pelaksanaan dengan standar yang sudah ditetapkan pada perencanaan. Proses ini bertujuan untuk melihat apakah semua penerapan sudah sesuai atau ada kekurangan yang harus ditindak lanjuti dan upaya perbaikan secara terus menerus.

d. Action/ Menindaklanjuti

Action adalah upaya perbaikan lanjutan dengan evaluasi seluruhnya dalam semua kegiatan yang direncanakan, dan melaksanakan perbaikan-perbaikan yang dibutuhkan sesuai standar dalam jangka panjang.²⁹

2. Pelayanan

Pelayanan sebagai salah satu faktor terpenting dalam memberikan jasa, yang berupaya untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Secara etimologis pelayanan berasal dari *layan* yang berarti membantu, mengurus apa yang diperlukan seseorang. Dengan ini pelayanan bisa diartikan suatu tindakan untuk melayani, baik dengan barang atau jasa. Menurut Kotler yang dikutip oleh Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahma Andayani dalam jurnal *of Business Administratoin* tahun 2017, yaitu kualitas pelayanan merupakan sebuah tindakan yang dilakukuan seseorang kepada pelanggan/orang

²⁹ Umar and Ismail, "Peningkatan Mutu Lembaga..."

lain untuk memenuhi kebutuhan melalui kinerja yang profesional, dan bisa menghasilkan keuntungan bagi semua pihak.³⁰ Menurut Zeithami, Berry dan Parasuraman dalam penelitiannya mengungkapkan ada lima karakteristik dalam kualitas pelayanan antara lain:

a. *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) yaitu sebuah fasilitas yang terlihat dan bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan seperti: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana, dan komunikasi.

b. *Realitibiliti* (kehandalan)

Realitibiliti (kehandalan) yaitu sebuah kemampuan yang dimiliki pelayan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan sesuai dengan ketepatan waktu sesuai apa yang telah dijanjikan.

c. *Responsiveness* (daya tangkap)

Responsiveness (daya tangkap) yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan cepat, dan tanggap. Seperti memberikan informasi yang akurat, benar dan memberikan sikap yang ramah kepada pelanggan.

d. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu kemampuan yang dimiliki para pegawai untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan terhadap

³⁰ Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahma Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Customer PT. Sucofindo Batam”t *Journal of Business Administratoin*, 1 (2) 2017: 88.

pelanggan melalui kesopanan, pengetahuan dan menghargai pelanggan.

e. *Empathy*

Empathy yaitu memberikan kemudahan dalam melayani, komunikasi yang baik, dan perhatian yang baik dengan pelanggan. Seperti peduli, ramah dan memahami para pelanggan.³¹

3. Kualitas Santri dan Pondok Pesantren

Santri salah satu kompone terpenting dalam pondok pesantren. Santri sebagi subyek dalam proses pembelajaran memiliki andil dalam menilia proses pelayanan mutu yang diterapkan di pondok pesantren. Santri merupakan seseorang yang sedang mencari ilmu-ilmu di pondok pesantren, baik yang bertempat tinggal di pondok pesantren atau pulang setelah selesai proses pembelajaran. Dalam bahasa lain ada yang menyebutkan jenis santri yaitu santri *mukim* adalah santri yang berdomisili dari luar daerah pondok dan menetap di pondok pesantren, santri *kalong* adalah santri yang berdomisili atau bertempat tinggal disekitaran pondok pesantren dan tidak bermukim di pondok pesantren. Kualitas santri menjadi penting bagi pondok pesantren dalam pembinaan di pesantren. Menurut Abuddin Natta kualitas santri bisa dilihat dari berbagai indikator antarlain: 1. Dilihat

³¹ Afsah Novita Sari Sujarwo, “Analisis Kualitas Jasa Layanan Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Dengan Metode Servperf Dalam Kesiapan Menghadapi Persaingan Regional,” *Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Jombang*, n.d.

dari segi akademik, dimana para santri bisa melanjutkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi, 2. Secara moral para santri bisa menunjukkan sikap bertanggung jawab, memiliki jiwa sosial terhadap masyarakat, 3. Secara individu para santri bisa meningkatkan ketakwaan, 4. Secara sosial bisa berinteraksi dan bersosialisasi kepada masyarakat sekitar, 5. Secara kultur mampu menginterpretasikan nilai-nilai yang baik dalam segala tindakan baik untuk kepentingan sendiri atau dengan orang lain.³²

Pondok pesantren sebagai tempat sentral dalam proses pembelajaran sekaligus sebagai rumah peradaban yang melahirkan generasi-generasi intelektual dan agamis. Pesantren secara terminologi di frasakan dengan kata *pondok* yang kemudian diartikan sebuah tempat untuk anak-anak muda dan dewasa untuk mencari ilmu secara mendalam dan lebih lanjut tentang agama Islam yang diajarkan secara sistematis, langsung dari bahasa Arab berdasarkan pada kitab-kitab klasik karangan ulama besar.³³ Pesantren memiliki arti suatu tempat untuk belajar mengaji secara bersama-sama dan juga ada yang tinggal disana.³⁴ Secara garis besar tipologi pondok pesantren menurut Zamahsyari Dhofier yang dikutip oleh Margono Mitrohadrjono Tarmizi yang dimuat di jurnal THADZIBI tahun 2020, terbagi menjadi dua yaitu: *Pertama*, pesantren salafi yaitu dalam kajiannya masih

³² Muhammad Rifadho Liwaul Islam Hasyim Asy'ari, Zahrudin, "Strategi Peningkatan Kualitas Santri Pondok Pesantren Sunanul Huda Sukabumi Jawa Barat," *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2020): 40–46, <https://doi.org/10.30868/im.v3i02.756>.

³³ Sunaryo, Agus, "Identitas Pesantren: VIS A VIS Perubahan Sosial", Pustaka Ilmu, Yogyakarta, 2017, 134 hlm: 21 cm.

³⁴ Diyah Yuli Sugiarti, "Strategi Pengembangan Pondok Pesantren Dalam Membangun Peradaban Muslim Di Indonesia," *EDUKASI* 03, no. 01 (2011): 8–37.

mempertahankan kitab-kitab Islam klasik sebagai inti pembelajaran pesantren tradisional. *Kedua* pesantren modern yaitu dalam sistem pengajarannya sudah memasukan tentang ilmu-ilmu umum dalam madrasah yang dikembangkannya.³⁵ Dari sejarah pondok pesantren merupakan tempat belajar tentang nilai-nilai agama yang memfokuskan pada tiga fungsi yaitu: mengajarkan atau menyebarkan ajaran agama Islam, mencetak para ulama, menanamkan tradisi Islam kepada masyarakat.³⁶ Pondok pesantren dalam penyelenggaraan pendidikan dapat diklasifikasikan menjadi empat tipe antara lain: *pertama* pesantren yang menyelenggarakan pendidikan formal dan menerapkan pendidikan nasional. *Kedua* pesantren yang menyelenggarakan pendidikan keagamaan dan memiliki madrasah dan mengajarkan ilmu ilmu umum meski tidak menerapkan kurikulum nasional. *Katiga* pesantren yang hanya mengajarkan ilmu-ilmu tentang agama dalam bentuk madrasah. *Keempat* pesantren yang digunakan untuk tempat pengajian.³⁷

Pondok menurut Zamakhsyari/ Dhofier yang dikutip oleh Mochamad Chairudin dalam jurnal *Ilmu Pendidikan Islam* tahun 2017, pondok yaitu berasal dari bahasa Arab *funduq*, yang berarti hotel atau

³⁵ Margono Mitrohadjrjono Tarmizi, "Implementasi Manajemen Mutu Di Pesantren Tahfizh Daarul Qur'an," *TAHDZIBI* 5, no. 2 (2020): 81–104, <https://doi.org/10.24853/tahdzibi.5.2.81-104>.

³⁶ Amirudin, "Model Manajemen Pondok Pesantren Dalam Peningkatan Mutu Santri Bertaraf Internasional: Studi Pada Pondok Pesantren Amanatul Ummah Mojokerto Jawa Timur," *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* 9, no. 2 (2019): 222–41, <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh/article/view/5607>.

³⁷ Amirudin.

asrama.³⁸ Pondok pesantren menurut M. Arifin yang dikutip oleh adalah sebuah lembaga pendidikan agama Islam yang tumbuh dikalangan masyarakat dan diakui keberadaannya, dengan sistem asrama dimana semua santri menerima proses pembelajaran tentang ilmu-ilmu agama dengan sistem pengajian atau madrasah yang sepenuhnya dibawah kedaulatan dari seseorang atau beberapa orang kyai dengan ciri khas yang karismatik dan independen dalam segala hal.³⁹ Menurut K.H Imam Zarkasyi yang dikutip oleh Agus Yudiawan dalam jurnal *AL-FIKR* tahun 2019, juga berpendapat bahwa pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam dengan sistem pondok atau asrama yang keseluruhan dipegang oleh seorang kyai sebagai tokoh figure, dan masjid sebagai pusat tempat kegiatan yang menjiwalkannya, dan pengajaran agama Islam di bawah bimbingan seorang kyai yang diikuti seluruh santri sebagai kegiatan utamanya.⁴⁰

Pondok pesantren merupakan suatu tempat untuk berkumpul orang yang beragama islam yang digunakan untuk berbagai kegiatan keagamaan seperti belajar ilmu keagamaan, mengaji, serta menafsirkan tentang ilmu-ilmu yang berkaitan tentang keagamaan dengan berbagai rujukan kitab yang ada dipondok pesantren seperti Al-Quran dan kitab kuning.⁴¹ Dalam pengertian lain pondok pesantren merupakan suatu lembaga pendidikan Islam yang lahir ditengah-tengah masyarakat

³⁸ Mochamad Chairudin, "Strategi Pengembangan Pondok Pesantren Qomaruddin Gresik," *Jurnal Ilmu Pendidikan Islam* 15, no. 4 (2017): 68–83.

³⁹ Agus Yudiawan, "Rekonstruksi Manajemen Mutu Pesantren," *AL-FIKR: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 2 (2019): 10–17, <https://doi.org/10.32489/alfikr.v5i2.22>.

⁴⁰ Yudiawan.

⁴¹ Kamila, Rahman, and Herman, "Manajemen Strategi Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Kompetensi Santri."

religious sebagai dampak dari transformasi budaya dan nilai-nilai agama.⁴²

F. Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif menurut Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow. Penelitian kualitatif biasanya berkaitan dengan data yang bukan angka, dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif. Metode penelitian kualitatif digunakan dalam memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang berbagai isu atau permasalahan yang akan dipecahkan. Metode kualitatif dalam penerapannya menggunakan focus group, interview secara mendalam, observasi berperan penting dalam mengumpulkan data dilapangan.⁴³ Pendapat lain menurut Creswell menyatakan penelitian kualitatif berarti suatu proses yang menggambarkan tentang masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Penelitian ini mencakup tentang berbagai pertanyaan yang dibuat peneliti dan prosedur yang sementara, mengumpulkan berbagai data pada seting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke suatu tema, dan memberikan suatu pendapat tentang makna suatu data, dan membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel.⁴⁴ Sandelowski berpendapat bahwa penelitian

⁴² Fadillah, "Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Pesantren (Studi Di Pondok Modern Darussalam Gontor)."

⁴³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2018.

⁴⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2018.

kualitatif adalah suatu serangkaian tindakan dan strategi dalam mencari sesuatu hal yang baru yang bertujuan untuk menemukan bagaimana manusia bisa mengerti, mengalami, menafsirkan dan membentuk tataran sosial.⁴⁵

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Pondok Pesantren Al Munawwir Krapyak (Pusat) Yogyakarta. Pelaksanaan penelitian ini akan berlangsung dalam jangka waktu dua bulan, dari bulan february sampai bulan maret. Penelitian ini akan mencari data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

C. Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan di Pondok Pesantren Al Munawwir Krapyak Yogyakarta, subjek dalam penelitian ini adalah semua elemen yang berkontribusi ataupun yang merasakan mutu pelayanan yang ada antara lain: ketua atau Kyai pondok pesantren, ustadz, dan santri. Dalam teknik pengambilan data ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik dalam pengambilan sampel sumber data dengan berbagai pertimbangan tertentu. Sedangkan *snowball sampling* adalah suatu teknik untuk pengambilan sampel sumber data, yang awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar.⁴⁶

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data merupakan hal yang strategis dalam penelitian. Dengan adanya strategi teknik pengumpulan data yang

⁴⁵ MA. Dr. Tutik Rachmawati, S.IP., "Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif," no. 1 (n.d.): 1–29.

⁴⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2018. 96

jelas maka data yang akan diperoleh juga akan maksimal. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Observasi menurut Nasution adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Sistem kerja para ilmuwan berpatokan pada sumber data yang ada, yaitu fakta yang mengenai dunia kenyataan yang diperoleh dari lapangan atau observasi.⁴⁷

Peneliti menggunakan observasi partisipatif dimana peneliti berupaya untuk mencari sumber data dengan mengamati, ikut dalam kegiatan yang ada dan merasakan apa yang sedang terjadi di lapangan. Dengan observasi partisipatif bertujuan untuk mendapatkan data yang lengkap, tajam, dan bisa mendeskripsikan apa saja kegiatan yang ada dilapangan.

2. Wawancara

Dalam mengambil data peneliti akan terjun langsung kelapangan dan mencari data dengan narasumber yang ada dengan Interview. Interview menurut Esterberg adalah suatu tindakan perbincangan dua orang secara langsung untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, tentang topik yang sudah ditetapkan sehingga dapat menghasilkan makna tertentu dari topik pembahasan.

Metode Interview dalam penelitian ini menggunakan Interview semi terstruktur. Dengan teknik ini peneliti berupaya untuk

⁴⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2018. 106

mencari data atau permasalahan secara terbuka, dan tetap dalam satu fokus tertentu. Jenis wawancara ini termasuk dalam kategori *in-depth interview*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah catatan peristiwa yang sudah berlalu ataupun yang sedang terjadi. Biasanya bentuk dari dokumen meliputi: tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dari berbagai tahap penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika ada bukti bukti sejarah yang ada.

E. Teknik Olah dan Analisa Data

Analisis data sebagai cara peneliti untuk menyaring data dari lapangan. Miles and Huberman mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Beberapa tahapan analisis data menurut Miles and Huberman:

a. *Transcript*

Transcript adalah suatu proses dalam mengolah data yang dilakukan dengan cara mengetik dari data yang diperoleh dilapangan terhadap narasumber mengenai pertanyaan dalam penelitian.

b. *Coding*

Coding adalah proses pemberian label terhadap data yang diperoleh dari narasumber dan disesuaikan berdasarkan variabel penelitian.

c. *Grouping*

Grouping adalah proses pengklasifikasikan data dari hasil yang diperoleh dalam penelitian dengan cara wawancara, observasi yang telah diberikan label pada tahapan coding. Dari data tersebut diklasifikasikan sesuai dengan variabel penelitian

d. *Comparing and Contrasting*

Comparing and Contrasting adalah proses peneliti dalam menarasikan persamaan dan perbedaan data yang diperoleh dari narasumber, dan peneliti memberikan sebuah opini terkait penelitian, kemudian membandingkan dengan literatur yang telah direview sebelumnya.⁴⁸

F. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif sautu data dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang semestinya terjadi pada suatu obyek yang diteliti. Sehingga perlu adanya uji kredibilitas dalam penyajian data. Triangulasi menurut Wiliam Wiersma adalah suatu kegiatan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan ini peneliti menggunakan teknik triangulasi

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu untuk menguji kreadibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara mengecek dari data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

⁴⁸ Rinduan Zain, "Olah Data Kualitatif," <https://elearning.ncie.or.id/course/view.php?id=77>, Diakses pada 9 Oktober 2020.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kreadibilitas sebuah data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, atau memastikan data yang diperoleh benar-benar valid.⁴⁹



⁴⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2018.191

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan susunan penulisan yang dibuat secara sistematis. Sistematika pembahasan ini terdiri dari empat bab, yakni sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Bagian inti berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian penelitian yang relevan, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Pada latar belakang penelitian membahas masalah penelitian dan alasan penelitian ini dilakukan dengan diperkuat oleh beberapa literatur dan penelitian sebelumnya. Selanjutnya pada rumusan masalah berisi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan latar belakang masalah. Pada tujuan dan kegunaan penelitian berisi target pencapaian penelitian, serta manfaat penelitian yang dilakukan.

Kemudian, kajian penelitian yang relevan berisi tentang beberapa literatur yang terkait dengan masalah penelitian yang sedang diteliti sehingga peneliti dapat menemukan gap dalam penelitian sebelumnya. Setelah itu, kerangka teori berisi variabel-variabel yang ada didalam penelitian. Dalam metode penelitian terdiri dari beberapa sub bab, yaitu membahas tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data. Terakhir, terdapat sistematika pembahasan yang memaparkan struktur penulisan yang akan dimuat.

BAB II GAMBARAN UMUM. Bagian ini membahas tentang gambaran umum terkait dengan pondok pesantren Al Munawwir Krpyak (Pusat) Yogyakarta. Pada bagian ini peneliti akan menerangkan tentang profil pondok pesantren, letak geografis, visi misi, daftar santri, daftar Ustadz, struktur lembaga, muatan pembelajaran, sarana dan prasarana berdasarkan dengan apa yang peneliti dapatkan di lapangan

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang dilakukan di pondok pesantren Al Munawwir Krpyak (Pusat) Yogyakarta. mengenai sistem penjaminan mutu pelayanan yang diterapkan dipondok pesantren untuk meningkatkan kualitas santri.

BAB IV PENUTUP. Bagian ini berisi tentang kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan. Selain itu menyimpulkan strategi mutu pelayanan apa yang diterapkan dipondok pesantren tersebut, dan berisi masukan atau saran kepada pondok pesantren untuk perbaikan selanjutnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terkait dengan sistem penjaminan mutu pelayanan dalam meningkatkan kualitas santri setudi kasus di pondok pesantren Al Munawwir Krapyak Pusat Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mengapa pondok pesantren melakukan sistem penjaminan mutu yaitu:
Pertama, memfokuskan kepada kepuasan para santri dengan beberapa langkah yaitu memfokuskan pada standar mutu yaitu: kompetensi para Uztadz, kelayakan sarana dan prasarana, kurikulum dan kualitas santri yang harus menguasai ilmu-ilmu tentang agama dan bisa mendakwahnya. *Kedua*, mereka membuat rancangan jangka pendek dan jangka panjang mengikuti perubahan zaman untuk tetap memenuhi kebutuhan santri dan menjaga eksistensi pesantren di masyarakat dan mempertahankan tradisi pondok pesantren.
2. Sistem yang diterapkan di pondok pesantren Al-Munawwir Krapyak Pusat Yogyakarta dalam penjaminan mutu yaitu dengan menerapkan konsep penjaminan mutu antara lain:
 - a. Plane atau perencanaan, dalam proses perencanaan pondok pesantren mengacu pada visi-misi pondok pesantren, dan melakukan pengembangan pondok pesantren, agar pondok pesantren bisa eksis di masyarakat. Selain itu pondok pesantren memfokuskan kepuasan santri dengan merancang standarisasi

ustadz, muatan pembelajaran, sarana dan prasarana untuk landasan dalam bekerja mereka merancang AD ART dalam mengatur seluruh kompleks di pondok pesantren baik kompleks otonom ataupun non otonom di pondok pesantren AL Munawwir Krapyak Yogyakarta.

b. Dalam proses Do atau kerjakan, pengembangan pondok pesantren AL-Munawwir Krapyak bekerjasama dengan KEMENAG dan SMK Ma'arif I Bantul. Pondok pesantren mendirikan KAPONTREN (Koperasi Pondok Pesantren) untuk membekali keahlian santri dalam bidang wirausaha selain itu, pondok pesantren membentuk KODAMA (Korps Dakwah Mahasiswa) sebagai sarana latihan para santri untuk mendakwahkan ilmu-ilmunya ke masyarakat. Untuk sistem koordinasi pondok pesantren membuat AD ART sebagai acuan pokok pesantren. Selain itu pondok pesantren memiliki sistem koordinasi dalam mengambil kebijakan yaitu kebijakan Non Otonom dan kebijakan Otonom. Dalam sistem kebijakan non otonom memiliki sifat koordinasi dan konsultatif dengan pengurus pusat dan sistem kebijakan otonom yaitu memiliki sifat koordinasi dengan pengurus pusat.

c. Cek atau evaluasi dalam proses monitoring atau evaluasi di pondok pesantren mereka memiliki dua sistem yaitu secara tertulis dan secara kondisional. Secara tertulis yaitu dalam kegiatan evaluasi diatur atau sesuai dengan AD ART yaitu

dinamakan triwulan atau dilakukan dalam kurun waktu tiga kali dalam satu tahun. Sedangkan secara kondisional yaitu melalui mandat dari pengasuh.

- d. Menindak lanjuti dimana di pondok pesantren Al-Munawwir Krapyak ini berusaha untuk memperbaharui apa-apa saja yang diperlukan pondok pesantren yaitu dengan fokus pada tertib administrasi pondok pesantren dan mencoba mengikuti perkembangan zaman.
3. Kualitas santri menjadi sebuah tolak ukur dalam proses pembelajaran, dikatakan berhasil atau tidaknya. Dalam penelitian ini ditemukan bahawa salah satu faktor kualitas santri baik atau naik di pondok pesantren Al Munawwir Krapyak yaitu tidak dipengaruhi sepenuhnya oleh sarana dan prasarana yang memadai akan tetapi dari kualitas para Uztadnya yang mampu menyampaikan ajarannya secara maksimal dengan membangun ikatan emosional yang baik antara Uztad dengan para santri. Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa:
1. Secara akademik kualitas santri dipondok pesantren ini meningkat bisa dilihat dari beberapa santri yang lulus bisa melanjutkan pendidikan jenjang berikutnya dengan bisa diterima di perguruan tinggi umum baik di dalam negeri atau luar negeri.
 2. Secara moral para santri selalu menjunjung tinggi adab dalam kehidupan sehari-hari yaitu mereka selalu bersikap baik menjaga sopan santun baik dengan para ustadz, teman, masyarakat dan pengurus.
 3. Secara individu santri bisa meningkatkan ketakwaannya dilihat dari beberapa santri

mengungkapkan ada perubahan yang mereka alami dalam menjalankan shalat lima waktu, menjalankan puasa-puasa sunah dan amalan amalan lainnya. 4. Secara sosial bisa berinteraksi dan bersosialisasi kepada masyarakat sekitar yaitu dilihat dengan beberapa kegiatan para santri dengan masyarakat yaitu para santri bisa membaaur dengan masyarakat dengan kegiatan warga bersih-beris dan kegiatan bakti sosial memeberikan bantuan kepada masyarakat yang kurang mempu. 5. Secara kultur mereka bisa menerapkan sikap toleransi saling menghargai terhadap santri dan kepada masyarakat sekitar ditunjukan melalui selain itu . para santri bisa dilihat dari para santri mendakwahkan ilmu-ilmu agamanya kepada masyarakat yaitu dengan mengisi kultum-kultum di masjid-masjid, menjadi imam di masjid-masjid sekitar.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan diatas, penulis berupaya untuk meberikan saran terhadap pelaksanaan dalam penjaminan mutu pelayanan untuk memberikan perbaikann kedepannya:

1. Membuat pedoman atau aturan acuan secara umum terhadap fasilitas dan kelayakan sarana dan prasarana di seluruh komplek.
2. Memaksimalkan evaluasi-evaluasi rutin setiap bulan untuk membahas tentang strategi-strategi kemajuan pondok. Sehingga dengan adanya evaluasi bulanan dapat mengetahui perkembangan pondok pesantren untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Melengkapi data-data secara keseluruhan atau menginfentaris data-data yang ada diseluruh pondok pesantren.

C. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan nikmat iman dan nikmat kesehatan sehingga kita selalu bisa beribadah degan baik dan penulis bisa menyelesaikan kepenulisan skripsi yang berjudul “Sitem Penjaminan Mutu Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Santri Di Pondok Pesantren Al Munawwir Krapyak Pusat Yogyakarta. Tiadak ada kata sempurna dalam manusia, karena kesempurnaan itu hanya ada pada diri sang pencipta, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini bisa dibaca oleh khalayak umum dan bisa memberikan kritik atau saran bagi penulisnya. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi yang membacanya. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Achyar. “Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus Di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor.” *Tawazun: Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. 2 (2017): 193.
<https://doi.org/10.32832/tawazun.v10i2.1161>.
- Amirudin. “Model Manajemen Pondok Pesantren Dalam Peningkatan Mutu Santri Bertaraf Internasional: Studi Pada Pondok Pesantren Amanatul Ummah Mojokerto Jawa Timur.” *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam* 9, no. 2 (2019): 222–41.
<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh/article/view/5607>.
- Burhan, Ohan. “Manajemen Mutu Pendidikan Pada Madrasah Aliyah Negeri Di Pondok Pesantren.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 21, no. 1 (2014): 69–80.
<https://doi.org/10.17509/jap.v21i1.6662>.
- Chairudin, Mochamad. “Strategi Pengembangan Pondok Pesantren Qomaruddin Gresik.” *Jurnal Ilmu Pendidikan Islam* 15, no. 4 (2017): 68–83.
- Dali, Zulkarnain. “Manajemen Mutu Pondok Pesantren.” *At-Ta’lim* 12, no. 1 (2013): 135–51.
- Dr. Tutik Rachmawati, S.IP., MA. “Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian

Kualitatif,” no. 1 (n.d.): 1–29.

Fadillah, M. Kharis. “Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Pesantren (Studi Di Pondok Modern Darussalam Gontor).” *Jurnal At-Ta’dib* 10, no. 1 (2015): 115–37.

Fathurrochman, Irwan. “Implementasi Manajemen Kurikulum Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Santri Pondok Pesantren Hidayatullah/Panti Asuhan Anak Soleh Curup.” *Tadbir : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2017): 85. <https://doi.org/10.29240/jsmp.v1i1.216>.

Hanif, Nanda Fajrul. “Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Di Pondok Pesantren Al-Husna Samarinda Seberang.” *SALIMIYA* 1, no. 3 (2020): 2721–7078.

Hasyim Asy’ari, Zahruddin, Muhammad Rifadho Liwaul Islam. “Strategi Peningkatan Kualitas Santri Pondok Pesantren Sunanul Huda Sukabumi Jawa Barat.” *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2020): 40–46. <https://doi.org/10.30868/im.v3i02.756>.

Husna, Khamilatul. “Sistem Penjaminan Mutu Internal Madrasah Berbasis Nilai-Nilai Pesantren (Studi Kasus Di Madrasah Aliyah Darul Huda Mayak Ponorogo).” *IAIN Ponorogo*, 2020.

Kamila, Ratna, Arif Rahman, and Herman. “Manajemen Strategi Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Kompetensi Santri.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 1 (2019): 19–36. <https://doi.org/10.15575/tadbir>.

Kebudayaan, Direktorat Jenderal Pendidikan Dan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Dan. Penjaminan Mutu Pendidikan oleh Satuan Pendidikan (2016).

M, Abd. Muin. “Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Di Pondok Pesantren Hj. Haniah Maros Sulawesi Selatan.” *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan* 10, no. 2 (2012). <https://doi.org/10.32729/edukasi.v10i2.162>.

Maskuri, Maskuri. “Pendampingan Pengembangan Mutu Penyelenggaraan

- Pesantren Pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo." *As-Sidanah : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1, no. 1 (2019): 68–95.
<https://doi.org/10.35316/assidanah.v1i1.500>.
- Muhammad Makinuddin. "Penjaminan Mutu Pendidikan Pesantren." *MIYAH: Jurnal Studi Islam* 15, no. 2 (2019): 239–56.
- Muyasaroh, Siti. "Penjaminan Mutu Di Raudhatul Athfal." *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2016): 317–34.
<https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.317-334>.
- Saubakri. "Standar Mutu Pengelolaan Madrasah Perspektif Filsafat Pendidikan Islam." *Qolamuna: Jurnal Studi Islam*, 2020, 99–120.
<http://stismu.ac.id/ejournal/ojs/index.php/qolamuna/article/view/194>.
- Sugiarti, Diah Yuli. "Strategi Pengembangan Pondok Pesantren Dalam Membangun Peradaban Muslim Di Indonesia." *EDUKASI* 03, no. 01 (2011): 8–37.
- Sujarwo, Afsah Novita Sari. "Analisis Kualitas Jasa Layanan Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Dengan Metode Servperf Dalam Kesiapan Menghadapi Persaingan Regional." *Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Jombang*, n.d.
- Syarifah, Liah Siti. "Desain Mutu Pesantren Berbasis Total Quality Management (TQM) Boarding School Quality Design Based on Total Quality Management (TQM)." *Nizamul'Ilmi* 05 (2020): 68–82.
- Tarmizi, Margono Mitrohadrjono. "Implementasi Manajemen Mutu Di Pesantren Tahfizh Daarul Qur'an." *TAHDZIBI* 5, no. 2 (2020): 81–104.
<https://doi.org/10.24853/tahdzibi.5.2.81-104>.
- Umar, Mardan, and Feiby Ismail. "Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming Dan Joseph Juran)." *Pendidikan Islam Iqra* 11, no. 2 (2017). <https://doi.org/10.30984/jii.v11i2.581>.
- Yudiawan, Agus. "Rekonstruksi Manajemen Mutu Pesantren." *AL-FIKR: Jurnal*

Pendidikan Islam 5, no. 2 (2019): 10–17.

<https://doi.org/10.32489/alfikr.v5i2.22>.

Rinduan Zain, “Olah Data Kualitatif,” <https://elearning.ncie.or.id/course/view.php?id=77>, Diakses pada 9 Oktober 2020.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2018.191

Sunaryo, Agus, “Identitas Pesantren: VIS A VIS Perubahan Sosial”, Pustaka Ilmu, Yogyakarta, 2017, 134 hlm: 21 cm

Prihantoro, Rudy Konsep Pengendalian Mutu, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012. hlm 4

Prawirosentono, suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*, Jakarta, Bumi Aksara, 2007.

