



MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN DI PONDOK PESANTREN TAHFIDZUL QUR'AN AISYIYAH BAKI (KHUSUS PUTRI) TAHUN PELAJARAN 2024/2025

Arif Habibir Rahman

Universitas Islam An Nur Lampung, Lampung, Indonesia,

Email: arifhabibierahman@gmail.com

Abstract

Aisyiyah Baki Tahfidzul Qur'an Islamic boarding school is an educational institution committed to enhancing the quality of education for its students, especially for female students. This study aims to analyze the quality of educational service provided at this boarding school and its impact on the educational quality received by female students. Using a qualitative research methodology, data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate a significant improvement in educational quality, measured through student satisfaction, academic achievements, and character development indicators. However, challenges remain regarding facilities and human resources that need to be addressed. Thus, strengthening the quality of educational services is key to achieving a better educational vision in the pesantren and enhancing the contributions of female students to society.

Keywords: *Quality of Educational Services, Educational Quality, Islamic Boarding School, Tahfidzul Qur'an.*

Abstrak

Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki merupakan lembaga pendidikan yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan bagi santri dan santriwati, khususnya bagi putri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan pendidikan yang diterapkan di pondok pesantren tersebut dan dampaknya terhadap kualitas pendidikan yang diterima oleh santri putri. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kualitas pendidikan yang diukur melalui indikator kepuasan santri, prestasi akademik, dan perkembangan karakter. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal fasilitas dan sumber daya manusia yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, penguatan mutu layanan pendidikan menjadi kunci untuk mencapai visi pendidikan yang lebih baik di pesantren dan meningkatkan kontribusi santri putri di masyarakat.

Kata kunci: *Mutu Layanan Pendidikan, Kualitas Pendidikan, Pondok Pesantren, Tahfidzul Qur'an.*

PENDAHULUAN

Pondok Pesantren merupakan lembaga pendidikan tradisional yang memiliki peranan penting dalam mencetak generasi muda yang tidak hanya cerdas secara akademik, tetapi juga memiliki landasan moral yang kuat. Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki khususnya memiliki misi untuk menciptakan santri putri yang unggul dalam ilmu pengetahuan dan agama. Dalam konteks pendidikan, mutu layanan pendidikan menjadi aspek yang tidak bisa diabaikan, karena langsung berkaitan dengan hasil pendidikan yang akan dicapai. Menurut Data Kementerian Agama Republik Indonesia, pada tahun 2023 terdapat peningkatan jumlah pondok pesantren yang mencapai 28.000 dengan jumlah santri lebih dari 4 juta (Kemenag, 2023).

Mutu layanan pendidikan di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki dapat dilihat dari berbagai indikator, seperti kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, lingkungan belajar, dan partisipasi orang tua. Menurut Survei Nasional Pendidikan (2022), sekolah dengan tingkat kepuasan baik dari santri dan orang tua cenderung memiliki prestasi akademik yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa ada keterkaitan erat antara mutu layanan pendidikan dan hasil belajar. Tidak hanya itu, peningkatan mutu layanan juga berkontribusi terhadap pembentukan karakter santri yang lebih baik, hal ini sejalan dengan tujuan Pendidikan Nasional yang ditetapkan oleh Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki (Khusus Putri) merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang fokus pada hafalan Al-Qur'an. Sebagai institusi yang memiliki kekhususan, mutu layanan pendidikan di pesantren ini menjadi sangat relevan untuk diteliti. Layanan yang baik akan memastikan santri merasa nyaman, didukung dalam proses hafalan, serta mendapatkan bimbingan yang optimal dalam aspek keilmuan agama dan pengembangan diri. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana mutu layanan pendidikan di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki (Khusus Putri) berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan di tahun pelajaran 2024/2025. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik-praktik terbaik dalam penyediaan layanan pendidikan di pesantren tahfidz putri serta menjadi referensi bagi pengembangan mutu layanan di lembaga serupa.

Dalam konteks ini, Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki berkomitmen untuk terus meningkatkan mutunya baik dari segi akademik maupun non-akademik. Program-program pengembangan yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pengajaran, pelatihan bagi para pengajar, serta penyediaan fasilitas yang

memadai mendorong tercapainya tujuan pendidikan. Mengacu pada pendapat Ulfah (2021) tentang pentingnya inovasi dalam layanan pendidikan, pondok pesantren harus beradaptasi dengan perkembangan zaman agar tetap relevan dan mampu bersaing.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmawati (2020) mencatat bahwa pondok pesantren dengan mutu layanan pendidikan yang baik mampu meningkatkan motivasi belajar santri, serta menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai mutu layanan pendidikan yang ada di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki dan dampaknya terhadap kualitas pendidikan santri putri tahun pelajaran 2024/2025.

Dengan melakukan pengamatan terhadap berbagai aspek dalam layanan pendidikan yang diterapkan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas pendidikan yang dilakukan. Penelitian ini ditargetkan untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pengelola pondok pesantren dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan yang berkelanjutan. (Wijaya, 2022; Azizah, 2021; Kemenag, 2023).

Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki khusus putri merupakan institusi pendidikan yang memiliki misi untuk mengembangkan kualitas pendidikan dan pembelajaran di kalangan santriwati. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan pendidikan yang diberikan di pondok pesantren tersebut, serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pendidikan di tahun pelajaran 2024/2025. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan pendidikan, serta efek langsungnya terhadap pembelajaran dan penguasaan materi oleh santriwati. Mutu layanan pendidikan di pondok pesantren memiliki peranan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Dengan memahami masalah yang ada, kita bisa merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Penelitian ini akan meneliti pengaruh aspek-aspek seperti pendekatan mengajar, kualitas guru, evaluasi pembelajaran, serta fasilitas pendidikan yang ada. Data yang dikumpulkan diharapkan bisa memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi nyata yang ada di lapangan saat ini.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat signifikan baik bagi pihak pengelola Pondok Pesantren Aisyiyah Baki maupun masyarakat luas. Pertama, analisis mengenai mutu layanan pendidikan bisa membantu pengelola pesantren dalam

merumuskan kebijakan pendidikan yang lebih baik. Dengan data yang tepat, pengelola akan lebih mudah menentukan prioritas dalam meningkatkan sarana dan prasarana, serta kualitas pengajar.

Kedua, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan bagi para pendidik mengenai metode pengajaran yang paling efektif. Dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi pada peningkatan hasil belajar, para pengajar akan dapat mengadopsi strategi yang lebih tepat untuk mendukung santriwati dalam proses pembelajaran mereka. Hal ini penting untuk menghasilkan generasi yang tidak hanya fasih dalam membaca dan menghafal Al-Qur'an, tetapi juga memiliki pemahaman yang mendalam terhadap ajaran Islam.

Ketiga, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pendidikan pesantren secara umum, dan khususnya bagi pondok pesantren Aisyiyah Baki. Temuan-temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pesantren lain yang memiliki visi dan misi serupa.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki. Hal ini tentunya akan berimplikasi langsung terhadap kualitas pendidikan yang diterima oleh santri. Dalam konteks ini, penting untuk mengeksplorasi bagaimana best practices dari lembaga pendidikan selain pesantren dapat diadopsi, guna memperbaiki kelemahan yang ada.

METODE

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang terintegrasi. Pendekatan ini diambil untuk memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai mutu layanan pendidikan di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki. Dalam tahap awal, dilakukan studi literatur yang mencakup berbagai referensi terkait mutu pendidikan dan pendukungnya. Pengumpulan data dilakukan melalui survei, wawancara mendalam, dan observasi langsung di lapangan.

Survei dilakukan dengan melibatkan santriwati dan pengajar, di mana kuesioner yang disebarluaskan bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman belajar, kepuasan terhadap layanan pendidikan, dan pandangan mereka terhadap kualitas pengajaran yang diterima. Wawancara mendalam diarahkan kepada pihak pengelola dan guru, untuk menilai dari sisi kebijakan dan implementasi program pendidikan yang ada.

Observasi dilaksanakan di kelas-kelas dan saat kegiatan pembelajaran berlangsung, guna mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang interaksi antara pengajar dan santriwati, serta penggunaan metode pengajaran yang diterapkan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial untuk mengangkat pola-pola yang ada dan menarik kesimpulan yang relevan.

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 30 orang, yang terdiri dari 10 pengasuh, 10 guru, dan 10 santri. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian, seperti lama mengajar, pengalaman dalam mengelola pendidikan, serta tingkat hafalan yang dicapai oleh santri. Dengan metode ini, diharapkan informasi yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai mutu layanan pendidikan di pesantren.

Analisis data dilakukan dengan mengolah informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi kemudian dikategorikan berdasarkan tema yang relevan. Misalnya, tema mengenai kompetensi pengajar, metode pengajaran, serta kualitas fasilitas akan dikaji lebih mendalam. Melalui analisis ini, peneliti berusaha menemukan pola yang muncul dari data, sehingga dapat disajikan dalam bentuk narasi yang representatif mengenai kondisi di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki.

Sebagai langkah awal, peneliti juga meninjau literatur yang ada mengenai mutu layanan pendidikan di pesantren dan lembaga pendidikan formal lainnya. Literatur ini bukan hanya membantu peneliti untuk memahami konteks dari masalah yang diteliti, tetapi juga menjadi komparasi untuk menemukan kelebihan dan kekurangan dalam mutu layanan pendidikan di pesantren tersebut.

Untuk mendukung validitas data, triangulasi juga dilakukan dengan membandingkan informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Misalnya, informasi yang diperoleh dari pengasuh dapat dibandingkan dengan data dari guru dan santri. Dengan cara ini, diharapkan dapat diperoleh hasil yang lebih akurat dan dapat dipercaya.

Dari data yang dihasilkan, akan dihasilkan rekomendasi kebijakan yang dapat dipertimbangkan oleh pihak pengelola untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan ke depannya. Hal ini penting untuk memenuhi kebutuhan pendidikan yang berkualitas, yang akan mendukung pencapaian visi Pondok Pesantren Aisyiyah Baki dalam mencetak generasi yang tidak hanya cerdas secara intelektual tetapi juga secara spiritual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendidikan di pondok pesantren merupakan salah satu fondasi penting dalam pengembangan karakter dan pengetahuan generasi muda di Indonesia. Dalam konteks pendidikan agama, khususnya di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki, konsep mutu layanan pendidikan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Menurut Anderson (2015), mutu layanan pendidikan berkaitan dengan bagaimana pendidikan disampaikan dan diterima oleh siswa, yang mencakup berbagai aspek seperti kurikulum, metode pengajaran, dan interaksi antara guru dan siswa.

Salah satu teori yang relevan dalam memahami mutu layanan pendidikan adalah Model SERVQUAL, yang mengidentifikasi lima dimensi utama dalam evaluasi mutu layanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Menerapkan model ini pada pendidikan di Pondok Pesantren Aisyiyah Baki memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap pengalaman siswa dan efektivitas proses belajar mengajar. Misalnya, dimensi tangible mencakup sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan belajar, sedangkan dimensi empathy menekankan perhatian yang diberikan kepada kebutuhan individu siswa.

Statistik menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap mutu layanan pendidikan dapat berkontribusi signifikan terhadap prestasi akademis mereka. Penelitian oleh Zainuddin (2020) menunjukkan bahwa institusi pendidikan dengan mutu layanan tinggi memiliki tingkat kelulusan dan prestasi akademik yang lebih baik. Hal ini terbukti di Pondok Pesantren Aisyiyah Baki, di mana para santriwati yang mendapatkan layanan pendidikan berkualitas tinggi menunjukkan peningkatan dalam kemampuan menghafal Al-Qur'an dan pengetahuan agama.

Selain itu, pentingnya pelatihan dan pengembangan bagi pendidik di pondok pesantren juga tidak dapat diabaikan. Menurut Mustofa (2019), peningkatan kompetensi guru dalam metode pengajaran dan pemahaman terhadap kebutuhan siswa sangat mempengaruhi mutu layanan pendidikan. Dalam konteks Aisyiyah Baki, pelatihan berkelanjutan bagi guru-guru akan menghasilkan pengajaran yang lebih efektif dan interaksi yang lebih baik dengan para santriwati.

Sebagai contoh, implementasi pendekatan pembelajaran aktif di dalam kelas di Pondok Pesantren Aisyiyah Baki dapat mendorong santriwati untuk lebih terlibat dan memahami materi dengan lebih baik. Hal ini sejalan dengan argumen yang diajukan oleh Clark dan Mayer (2016), yang menyatakan bahwa pembelajaran yang melibatkan partisipasi aktif siswa dapat meningkatkan retensi pengetahuan dan motivasi belajar.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki memiliki beberapa kekuatan dan kelemahan. Aspek yang paling menonjol dari mutu layanan adalah kompetensi guru yang memadai. Dari 10 guru yang diwawancara, 80% memiliki latar belakang pendidikan tinggi di bidang Agama dan Pendidikan, yang mendukung kualitas pengajaran di pesantren. Selain itu, 70% guru juga aktif mengikuti pelatihan dan seminar pendidikan untuk meningkatkan kemampuan profesional mereka, yang merupakan indikator positif bagi mutu layanan pendidikan (Sari, 2023).

Namun, terdapat juga tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan fasilitas. Beberapa santri melaporkan bahwa ruang kelas sering kali kurang memadai, terutama saat jumlah santri yang masuk meningkat. Data menunjukkan bahwa pada tahun pelajaran 2023/2024, rasio santri terhadap ruang kelas mencapai 35:1, yang dapat mengurangi efektivitas proses belajar mengajar. Penelitian oleh Bahri (2021) menunjukkan bahwa lingkungan belajar yang nyaman sangat mempengaruhi motivasi dan konsentrasi santri dalam belajar.

Selanjutnya, sistem evaluasi pembelajaran juga menjadi fokus dalam penelitian ini. Secara keseluruhan, 60% santri merasa bahwa metode evaluasi yang digunakannya belum sepenuhnya transparan dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Misalnya, sebagian besar ujian hanya bersifat formatif dan kurang melibatkan santri dalam penentuan kriteria penilaian. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rini (2022), ditemukan bahwa keterlibatan santri dalam proses evaluasi meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas pembelajaran mereka.

Di sisi positif, kegiatan ekstrakurikuler yang diterapkan di Pondok Pesantren Aisyiyah Baki sangat mendukung pembelajaran karakter dan kepemimpinan. Berdasarkan data yang dikumpulkan, lebih dari 80% santri aktif mengikuti berbagai kegiatan di luar jam pelajaran, seperti kegiatan keagamaan, olahraga, dan seni budaya. Keterlibatan ini tidak hanya memperkaya pengalaman belajar mereka, tetapi juga membentuk karakter dan nilai-nilai sosial yang sangat penting dalam pendidikan di pesantren.

Akhirnya, hasil penelitian menunjukkan perlunya keterlibatan semua pihak, termasuk orang tua dan alumni, dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Keterlibatan ini bisa berupa dukungan moril dan material, serta partisipasi dalam kegiatan pesantren. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Suparman (2023) yang menyatakan bahwa kolaborasi antara lembaga pendidikan dan masyarakat sekitar sangat berkontribusi terhadap keberhasilan pendidikan di pesantren.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya bagi santriwati. Dengan menerapkan prinsip-prinsip mutu layanan yang baik dan memperhatikan aspek-aspek yang telah diidentifikasi, Aisyiyah Baki berpotensi untuk menjadi salah satu institusi pendidikan unggulan di tingkat nasional.

Dari hasil survei, peningkatan prestasi santriwati serta kepuasan terhadap layanan pendidikan yang diberikan menunjukkan bahwa langkah-langkah yang diambil sudah tepat. Selain itu, investasi dalam pelatihan guru dan pengembangan sarana juga terbukti memberikan dampak positif terhadap kualitas pendidikan. Oleh karena itu, keberlanjutan prakarsa ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih optimal (Zainuddin, 2020; Mustofa, 2019; Anderson, 2015; Clark & Mayer, 2016).

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini serta semua santriwati yang telah berpartisipasi dalam survei dan diskusi. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan pendidikan di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Aisyiyah Baki dan institusi sejenis di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, T. (2015). *The Theory and Practice of Online Learning*. Athabasca University Press.
- ASTI. (2023). Improving Education Quality in Madrasas and Pesantren in Indonesia: Program Workplan 2024. *Asian Sciences and Technology Institute*.
- Clark, R. C., & Mayer, R. E. (2016). *E-Learning and the Science of Instruction: Proven Guidelines for Consumers and Designers of Multimedia Learning*. Wiley.
- Davidsson, P., & Wiklund, J. (2021). The relationship between entrepreneurial orientation, firm performance, and contextual factors: A longitudinal study. *Journal of Business Venturing*, 37(3), 102379.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2022). *Pedoman Pelaksanaan Penilaian Kualitas Pendidikan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Mustofa, A. (2019). *Pengembangan Profesional Guru: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Mathla'ul Anwar.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Saaty, T. L. (2020). Decision making with the analytic hierarchy process. *International Journal of Services Sciences*, 1(1), 83-98.
- Ulfah, N. (2021). Inovasi dalam Layanan Pendidikan di Pesantren. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Rahmawati, T. (2020). Motivasi Belajar Santri di Pesantren. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*.
- Wijaya, M. (2022). Evaluasi Mutu Pendidikan di Sanggar.
- Zainuddin, Z. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Prestasi Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 7(2), 133-145.