

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERPADU BERBASIS PONDOK PESANTREN

Ratna Komala Putri¹
Yusep Budiansyah²
Vina Silviani Marinda³

Universitas Widyatama

¹Email: ratna.komala@widyatama.ac.id

²Email : yusep.budiansyah@widyatama.ac.id

³Email : vina.silviani@widyatama.ac.id

ABSTRACT

The purpose - to produce a study on the quality of service in Vocational High School Based On Boarding Boarding. Design / methodology / approach - A conceptual framework was developed by analyzing previous studies and synthesize the results related to the quality of services in the service sector. Originality / value - This article contributes to the literature on the concept of quality of care in relation Vocational High School Based On Boarding School, with dimensions Selp-esteem, exceed expectation, empowering, Vision, improve and Care Findings - The paper is that the service quality of service shown by SELP-esteem, exceed expectation, empowering, Vision, improve and Care.

Keywords: *Service Quality, Vocational High School, Islamic Boarding School.*

ABSTRAK

Tujuan – menghasilkan kajian tentang kualitas pelayanan pada Sekolah Menengah Kejuruan Berbasis Pondok Pesantren. Desain / metodologi / pendekatan - Kerangka konseptual dikembangkan dengan menganalisis studi sebelumnya dan mensintesis hasil terkait dengan kualitas pelayanan pada sektor jasa. Orisinalitas / nilai - Artikel ini memberikan kontribusi untuk literatur mengenai konsep hubungan kualitas pelayanan pada Sekolah Menengah Kejuruan Berbasis Pondok Pesantren dengan dimensi selp-esteem, Exeed expectation, empowering, Vision, improve dan Care. Temuan - Makalah ini adalah bahwa pelayanan pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan selp-esteem, Exeed expectation, empowering, Vision, improve dan Care.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, SMK Plus Pondok Pesantren, Islamic Boarding School.

PENDAHULUAN

Tantangan yang dihadapi administrasi publik di tengah era globalisasi disodorkan pada suatu hal yang sangat strategis. Saat ini hampir setiap link pelayanan publik (*public service*) sudah menggunakan sistem teknologi informasi. Kemajuan teknologi ini bukan hanya beredar di perkotaan, tetapi sudah sampai pada perdesaan. Pesatnya pergeseran ini ditandai adanya peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) berkat kerja keras para pelaku pembangunan khususnya para pelaku pembangunan di sektor pendidikan.

Pendidikan merupakan usaha warga negara atau suatu bangsa dalam mempersiapkan warga negara menjadi SDM Indonesia yang berkualitas dan bermartabat dalam mewujudkan tujuan nasional. Namun, tidak semua pendidikan dapat menjamin keberhasilan tujuan pendidikan nasional, tetapi perlu juga memikirkan pendidikan lain yang dapat menunjang keberhasilan pendidikan itu sendiri khususnya pendidikan yang berbasis karakter dan berakhlaq mulia. Sehingga dengan demikian, Indeks Pembangunan Manusia (*Human Development Index*) Indonesia secara bertahap dapat meningkat.

Pendidikan dapat ditempuh oleh masyarakat adalah melalui tiga jalur pendidikan: *Pertama*, pendidikan formal, nonformal, pendidikan informal (pendidikan yang dilaksanakan di dalam keluarga). Sekolah atau pesantren adalah salah satu lembaga pendidikan yang menyelenggarakan proses belajar mengajar untuk membimbing, membina dan mengembangkan potensi peserta didik untuk mencapai tujuan pendidikan. *Output* sekolah dan pesantren adalah prestasi sekolah yang dihasilkan melalui proses pembelajaran dan manajemen di sekolah. Pada umumnya, *output* dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu *output* berupa prestasi akademik (*academic achievement*) dan *output* berupa prestasi non-akademik (*non-academic achievement*).

Hal ini jelas bahwa tugas sekolah atau pesantren dalam menciptakan lulusan yang sesuai dengan Tujuan Pendidikan Nasional bukanlah tugas yang mudah, pembentukan sikap dan prilaku memerlukan waktu yang cukup lama dan tidak mudah, harus ada pembinaan *scientific knowledge* yang disebut Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) lewat jalur sekolah dan nilai-nilai keagamaan melalui pembinaan iman dan takwa (IMTAQ) lewat jalur pesantren. Ditataran praktek kebijakan-kebijakan "kualitas pelayanan" merupakan suatu tindakan yang menjadi fokus permasalahan yang sangat penting, dimana organisasi dibentuk tentunya akan menjadi sebuah sudut pandang bagi siapapun yang melihatnya.

Hubungan kualitas pelayanan di sektor pendidikan yang dikaitkan dengan kebijakan pemerintah adalah hal yang sangat penting, karena untuk membentuk suatu sikap warga didik yang memiliki kepribadian yang bermoral, beretika dan berakhlaq dengan mengedepankan *scientific knowledge* dan nilai-nilai *religi*. *Output* yang diperoleh oleh setiap warga didik yang telah mengenyam pendidikan menengah akan menjadi bekal kehidupan bagi siswa tersendiri pada tingkat pendidikan tinggi atau sudah bermasyarakat, untuk mengembangkan sosial-budaya dalam situasi dan kondisi itu sendiri.

Kabupaten Garut adalah salah satu kabupaten dimana masyarakatnya mayoritas beragama Islam, sehingga banyak masyarakat yang menyelenggarakan pendidikan terpadu yaitu pendidikan umum (sekolah) dan pendidikan pesantren. Namun, banyak juga cara yang dilakukan oleh masyarakat dalam memadukan pendidikan tersebut seperti di tingkat SLTP (SMP/MTs) dengan pesantren salafiyah,

ada yang memadukan sekolah dimulai tingkat SLTA (SMA/SMK/MA) dan ada juga yang memadukan sekolah (SMP/MTs/SMA/SMK/MA) dengan pesantren.

Boarding school atau pendidikan berasrama adalah salahsatu lembaga pendidikan yang sedang berkembang di negeri ini. *Islamic Boarding school* (sekolah Islam terpadu/sekolah plus pesantren/pesantren terpadu) memiliki banyak corak yang diselenggarakan seperti: *boarding school* yang hanya menyelenggarakan pendidikan formal (SMA/SMK/MA terpadu) dengan pendidikan kepesantrenan memakai kajian secara umum, *boarding school* (SMA/SMK/MA plus Pontren) yang menyelenggarakan pendidikan formal dengan kajian kepesantrenan dengan menggunakan kitab kuning (kitab/buku ulama salaf).

SMK Plus Pontren di Kabupaten Garut cukup banyak yaitu ada tujuh belas (17) lembaga pendidikan diantaranya yang memenuhi standar nasional adalah SMK Plus Pontren Alfalah Biru Kecamatan Tarogong, SMK Plus Pontren Fauzaniyah Kecamatan Sukaresmi, dan SMK Plus Pontren Qurota 'Ayun Kecamatan Samarang. Namun dari sekian SMK Plus Pontren di Kabupaten Garut yang sudah memenuhi standar nasional masih dibilang relative sedikit, kebanyakannya masih banyak kekurangan-kekurangan seperti dalam fasilitas belajar mengajar, sumber daya manusia, manajerial komplek pondok, dan tatalaksana lain yang perlu ada upaya lain. Adapun SMK Plus Pontren tersebut terdapat kurikulum yang sama seperti kurikulum kepesantrenan yaitu memakai kajian kitab kuning, sedangkan pada kurikulum sekolah berbeda ada yang memakai program keahlian pertanian, teknologi kimia, multi media, Teknologi Komputer Jaringan (TKJ), otomotif, Busana.

Proses pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh setiap lembaga plus tersebut dilihat dari sudut perbedaannya bahwa di dalam pendidikan sekolah hanya menyelenggarakan program keahlian saja itupun program keahlian yang berbeda-beda sedangkan proses pelaksanaan pendidikan terpadu ini masing-masing lembaga memiliki kekuatan dan kelemahan yang tergantung pada aspek manajerial yang dilakukan. Ketersediaan daya dukung seperti sumber daya manusia, fasilitas, dan pola pemasarannya menjadi hal yang sangat penting, sehingga dunia pasar menjadi tertarik pada pola pelaksanaannya.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dirumuskan masalah yang terjadi berhubungan dengan pelayanan publik di sektor pendidikan (*public education*) bahwa, pelayanan pendidikan terpadu berbasis pesantren atau *islamic boarding school* SMK Plus Pontrendi Kabupaten Garut masih belum berkualitas. Oleh karena itu yang menjadi tujuan pokok penelitian ini adalah ditemukannya konsep baru tentang kualitas pelayanan pendidikan terpadu melalui organisasi sekolah terpadu dalam meningkatkan pengembangan Iptek dan Imtaq.

STUDI LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan hal utama yang diharapkan bagi para penerima jasa. Kualitas pelayanan diberikan kepada penerima jasa harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Kualitas pelayanan menciptakan dan memberikan manfaat bagi para penerima jasa pada waktu dan tempat tertentu.

W.E. Deming memberikan pengertian terhadap kualitas yaitu "*Continuos improvement*" yaitu perbaikan berkesinambungan, Joseph M. Juran "*fit for use*" cocok untuk digunakan, Philip Crosby, kesesuaian dengan persyaratan, Kaoru

Ishikawa, produk yang paling ekonomis paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan, JW Cortado “*the moment of truth*” saat kejujuran (Sinambela, 2006:43). Gaspersz (Hardiansyah 2011:94):

“Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Zeithal dan Bitner (2002), Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan.

Gravin (Budiman Rusli, 2013:181) mengemukakan lima perspektif yang berhubungan dengan kualitas pelayanan antara lain : *Trancedental, Product-based, User-based, Manufacturing-based, dan Value-based*. Jadi, dapat dikatakan bahwa kualitas jasa tidak dapat dilihat, karena kualitas bersifat transedental atau abstrak (tidak dapat dilihat), Namun ketika kualitas berhubungan dengan produk, maka kualitas dapat berwujud dan dapat dikur.

De Vreye (Budiman Rusli 2013:180) mengungkapkan hal-hal yang menunjukan kualitas pelayanan dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. *Self-esteem* (harga diri)
2. *Exeed expectation* (memenuhi harapan)
3. *Vision* (pandangan ke depan)
4. *Improve* (perbaikan)
5. *Care* (perhatian)
6. *Empower* (pemberdayaan)

Berkaitan dengan pendidikan yang merupakan kepanjangan kebijakan pemerintah bahwa, agar memiliki suatu lulusan yang berprestasi, maka penyedia pelayanan dalam hal ini lembaga pemerintah dan lembaga sekolah, kiranya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Arti kualitas di sini adalah bagaimana lembaga pendidikan dibuat yang memenuhi standar kebutuhan publik. Adanya lembaga pendidikan berbasis komunitas salahsatunya adanya pendidikan pesantren terpadu dibuat untuk memenuhi kebutuhan.

Pendidikan Terpadu berbasis Pesantren (*Islamic Boarding School*)

Pendidikan atau pembelajaran terpadu adalah suatu pendekatan dalam pembelajaran yang secara sengaja mengaitkan beberapa aspek baik dalam intra mata pelajaran maupun antar mata pelajaran. dengan adanya pepaduan tersebut siswa diharapkan akan memperoleh pengetahuan dan keterampilan secara utuh sehingga pembelajaran menjadi semakin bermakna bagi siswa. dan nyata yang menghubungkan antara konsep dengan intra ataupun antar mata pelajaran. Cohen dan Manion (1992) dan Brand (1991) mengemukakan bahwa ada tiga kemungkinan variasi pembelajaran terpadu yang berkenaan dengan pendidikan yang dilaksanakan dalam suasana pendidikan progresif yaitu kurikulum terpadu (*integrated curriculum*), hari terpadu (*integrated day*), dan pembelajaran terpadu (*integrated learning*).

Pembelajaran terpadu menunjuk pada kegiatan belajar yang terorganisasikan secara lebih terstruktur yang bertolak pada tema-tema tertentu atau pelajaran tertentu sebagai titik pusatnya (*center core / center of interest*). Prabowo (2000 : 2)

menungkapkan pembelajaran terpadu adalah suatu proses pembelajaran dengan melibatkan / mengkaitkan berbagai bidang studi. Pendekatan belajar mengajar seperti ini diharapkan akan dapat memberikan pengalaman yang bermakna kepada peserta didik. Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Iptek) yang merupakan basis keunggulan serta harus melalui pendidikan beragama yang didasari Iman dan Taqwa (Imtaq). Pendidikan tersebut dapat diwujudkan/dibentuk melalui pendirian sekolah berbasis pesantren.

Islamic Boarding school atau sekolah Islam berasrama atau nama lain pesantren terpadu adalah salah satu opini publik (*public opinion*) yang sudah berjalan di era modern. Lembaga pendidikan ini muncul berdasarkan penelitian para ilmuwan yang memadukan antara pendidikan sekolah dan pesantren, bertujuan agar siswa memiliki ilmu pengetahuan dan teknologi (*scientific knowledge*) dan memiliki akhlak mulia. Adanya PP No. 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Keagamaan yang tertuang dalam pasal 1.

Islamic boarding school yang merupakan opini publik ini sebagai penjabaran dari Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa:

“Pendidikan Nasional adalah pendidikan yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman”.

Dengan lembaga pendidikan terpadu ini, mampu melahirkan warga didik yang mengetahui IPTEK dan IMTAQ sebagai basis keunggulan dan basis kepribadian dalam percaturan dunia modern. Meninjau beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yaitu oleh Wr. Hendra Saputra (2007) Judul:

“Pengaruh Implentasi Kebijakan Manajemen Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atasa Di Propinsi DKI Jakarta”.

Penelitian yang dilakukan oleh Hendra Saputra ini menggunakan beberapa teori terutama yang berhubungan dengan manajemen yaitu teori Stoner (1981:4) bahwa dalam manajemen mengandung nilai-nilai yang berhubungan dengan kegiatan merencanakan, pengorganisasian, menggerakkan, mengendalikan, dan menggerakkan berbagai upaya untuk mencapai tujuan. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Anton Gustoni (2009) Judul:

“Pengaruh pelaksanaan rencana pendidikan dan anggaran terhadap kualitas pelayanan wajib belajar pendidikan dasar Sembilan tahun di Kabupaten Indramayu, Kabupaten Sukabumi dan Kabupaten Cianjur”.

Hasil penelitian ini mengandung arti bahwa untuk terwujudnya dalam pengelolaan pendidikan dibutuhkan adanya anggaran biaya baik anggaran biaya untuk sarana maupun untuk anggaran biaya prasarana lainnya, sehingga antara perencanaan awal dan pelaksanaan kegiatan dapat mewujudkan suatu hasil yang sesuai dengan dengan harapan dan tujuan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Fitriani (2010):

“Pengaruh Kepemimpinan Kepala Dinas Pendidikan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bidang Pendidikan di Kota Bengkulu”.

Penelitian ini lebih menyoroti kepada perilaku kepemimpinan, melalui kepemimpinan sebuah organisasi terutama dalam kepemimpinan bidang pendidikan. Perilaku pemimpin sangat berpengaruh kuat terhadap kegiatan yang dilakukan oleh

sebuah organisasi, karena dalam kegiatan organisasi pemimpin mempunyai kekuasaan yang strategis. Disamping itu pula, pemimpin ada hak untuk mengambil keputusan dalam upaya pelaksanaan kegiatan organisasi.

Berkaitan dengan pelayanan Fitriani menggunakan teori kualitas pelayanan dari De Vreye (2011:50):

1. *Self-esteem* (harga diri)
2. *Exeed expectation* (memenuhi harapan)
3. *Vision* (pandangan ke depan)
4. *Improve* (perbaikan)
5. *Care* (perhatian)
6. *Empower* (pemberdayaan)

Mengacu pada penelitian tersebut, peneliti akan mencoba meneliti suatu gejala sosial yang sedang berkembang di sektor pendidikan, yang mana sektor pendidikan ini merupakan salah satu bagian daripada proses penyelenggaraan kebijakan pemerintah yang dalam kajian ilmu administrasi publik disebut kebutuhan publik (*public interest*). Berhubungan dengan teori kualitas pelayanan dari De Vreye, Chaterina (Budiman Rusli, 2013:180): *Self-esteem* (harga diri), *Exeed expectation* (memenuhi harapan), *Recovery* (pembenahan), *Vision* (pandangan ke depan), *Improve* (perbaikan).

Munculnya jenis-jenis penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat luas, merupakan hal yang baru yang tentunya itu merupakan inovasi kebutuhan masyarakat atau yang disebut *the public interest*. Contohnya: sudah banyak penyelenggaraan pendidikan-pendidikan yang bernuansakan terpadu atau sering muncul *boarding school*. Dengan pendidikan *boarding school* itu, peminat di mata masyarakat sangat antusias, karena itu menjadi sesuatu inovasi bagi kepentingan masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang berada di lingkungan Kabupaten Garut.

Hipotesis

Berdasarkan hasil kajian beberapa teori yang telah dikemukakan dalam kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut: Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Terpadu Berbasis Pesantren Atau *Islamic Boarding School* (Studi Kasus Smk Plus Pontren Di Kabupaten Garut) meliputi *self-esteem*, *exeed expectation*, *recovery*, *vision*, *improve*, *care*, dan *empower*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fenomenologi interpretatif, dengan alasan data yang diperoleh dari lapangan lebih banyak menyangkut perbuatan dan kata-kata dari informan. Data yang dikumpulkan melalui penelitian kualitatif lebih berupa kata-kata daripada angka-angka". Disamping itu tidak mengabaikan data yang bersifat dokumen, selama data tersebut dapat menunjang terhadap pencapaian tujuan penelitian ini. Pendekatan ini diorientasikan kepada situasi dan kondisi individu secara utuh dan menyeluruh.

Penarikan data secara *purposive* dari penelitian ini adalah beberapa orang yang menjadi pegawai di lingkungan sekolah seperti: Kepala Sekolah, TU, Guru, Siswa dan Komite Sekolah. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan peneliti

diantaranya: Observasi, Informan, Wawancara, dan Studi Dokumentasi. Dengan harapan ketiga teknik ini bisa saling melengkapi serta menunjang dalam mendapatkan data yang diperlukan.

Analisis Data dilakukan selama penelitian berlangsung atau disebut triangulasi. Sebagai gambarannya, dapat ditelaah melalui tahapan sebagai berikut: Mencari kaitan antara data yang diperoleh, Mereduksi data atau merangkum, *Men-display* data ke dalam komputer, Menyusun draf hasil penelitian, Menginterpretasikan data dan menyimpulkannya.

Lokasi Penelitian Yaitu di Sekolah Menengah Kejuruan Plus Pondok Pesantren (SMK Plus Pontren) Qurrota A'yun Kecamatan Samarang, SMK Plus Pontren Alfalalah Biru Kecamatan Tarogong Kidul dan SMK Plus Pontren Fauzaniyah Kecamatan Sukaresmi Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SMK Plus Pontren di Kabupaten Garut Sebagaimana dijelaskan pada hipotesis bahwa kualitas pelayanan pendidikan terdiri dari beberapa hal yaitu; *Selp-Esteem, Exed expectation, Recovery, Vision, Improve, Care dan Empower*.

***Self-Esteem* (harga diri)**

Pondok pesantren Qurrota A'yun, Al-Falah Biru dan Fauzaniyah mengembangkan nilai-nilai yang dianut dan dikembangkan dalam setiap proses pembelajaran di pesantren. Nilai-nilai ini dihidupkan agar tercermin dalam perilaku dan interaksi semua warga pesantren nilai-nilai tersebut dapat diwujudkan diantaranya adalah:

- a. *Cinta/mahabbah arti* secara luas yaitu cenderungnya *tabi'at* terhadap sesuatu yang sukai.
- b. Rendah hati/ *tawadhu*, *tawadu'* adalah termasuk pekerjaan batin artinya bahwa dalam hati manusia harus menyimpan suatu rasa rendah hati.
- c. Disiplin, dalam segala aktifitas yang merupakan suatu kebajikan, baik disiplin dalam waktu maupun disiplin dalam suatu pekerjaan.
- d. Istikomah, artinya melaksanakan seluruh perjanjian dan konsisten pada jalan yang lurus dengan menjaga batasan pertengahan dalam segala urusan.
- e. Kasih Sayang/rahmat, para ilmuwan mendefinisikan rahmat atau kasih sayang dengan: "*belas kasihan dalam hati yang mendorong untuk berbuat kebaikan*".
- f. Kreatif, sifat usaha yang dilandasi pengetahuan dan keterampilan dalam menghasilkan suatu hasil karya baru yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain.
- g. Inovatif: bersifat memperkenalkan sesuatu yang baru atau bersifat pembaharuan..
- h. Ikhlas : mencari ridho Allah SWT semata memurnikan maksud dan mendekatkan diri kepada Allah SWT jauh dari Segala yang mengotorinya". Ikhlas terbagi tiga:
- i. Amanah : menunaikan tugas dengan penuh tanggung jawab. Melaksanakan *haq-haq* Allah adalah melaksanakan segala perintah-nya dan menjauhi segala larangan-nya
- j. Tsaqifah : mengasah ilmu dan meluaskan pengetahuan.

- k. Da'wah : menyebarkan kebaikan dan mencegah kemungkaran.
- l. Ukhuwah : membangun kebersamaan, persaudaran dan saling tolong menolong.

Wawancara secara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap beberapa tenaga kependidikan yang ada di lingkungan SMK Plus Pontren Qurrota A'yun, Alfalah Biru dan Fauzabiyah Kabupaten Garut, Pada prinsipnya bahwa, penyelenggaraan organisasi pesantren terpadu yang dilakukan oleh tenaga kependidikan pada SMK Plus Pontren di Kabupaten Garut, mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan yang sudah dilakukan sebagaimana yang dilakukan oleh para organisator khususnya organisasi skala besar seperti organisasi kenegaraan dan partai politik. Namun, system manajerial yang dilakukan oleh SMK Plus Pontren Qurrota A'yun, Alfalah Biru dan Fauzabiyah Kabupaten Garut justru lebih mengedepankan tentang nilai-nilai ilmu pengetahuan dan teknologi (*scientific knowledge*) yang didasari dengan pendekatan Iman dan Taqwa (Imtaq) atau pendidikan yang diseimbangkan antara pendidikan akhlak dan teknologi.

Exeed expectation (memenuhi harapan)

Karakteristik manajemen SMK Plus Pontren Qurrota A'yun, Alfalah Biru dan Fauzabiyah Kabupaten Garut dalam menyikapi proses pembelajaran yaitu didorong untuk memfokuskan dalam mendalami suatu keilmuan sebagai wujud iptek, begitu pula siswa difokuskan untuk mendalami mental spiritual sebagai pembangunan jiwanya. Pembangunan mental ini sangat penting disbanding pembangunan fisik, karena pembangunan mental merupakan pendorong, penggerak seluruh anggota badan, dan merupakan buah dari isi hati.

SMK Plus Pontren Qurrota A'yun, Alfalah Biru dan Fauzabiyah Kabupaten Garut sebagai lembaga pendidikan yang menyediakan pelayanan pendidikan secara terpadu, dimaksudkan untuk membina warga didik agar memiliki pendidikan jasmani yang diwujudkan melalui pendidikan berbagai teknologi dan pendidikan ruhani yang diwujudkan melalui pendidikan pesantren. Pola pendidikan *boarding school* yang dirancang oleh SMK Plus Pontren Qurrota A'yun, Alfalah Biru dan Fauzabiyah Kabupaten Garut ini, untuk mempersiapkan pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia masa yang akan datang. Perbaikan SDM bangsa melalui penguasaan teknologi adalah bagian strategi pembangunan, begitu pula penguasaan penerapan akhlak yang terpuji. Dengan demikian, penerapan system pendidikan terpadu atau istilah *boarding school* dalam system pendidikan merupakan terobosan baru dan paradigma baru dalam kualitas pelayanan pendidikan untuk mempersiapkan suatu bangsa yang kreatif menjelang dunia kompetitif.

Recovery (pembenahan)

Para pengelola pesantren terpadu lebih mengutamakan masukan, kritikan dan saran baik dari luar maupun dari dalam lembaga. Namun setiap masukan, kritikan dan saran itu tidak semua dapat dilakukan secara serentak yang disebabkan oleh situasi dan kondisi yang mempengaruhinya. Pembetulan yang dilakukan diantaranya adalah Kurikulum SMK Plus Pontren Qurrota A'yun, Alfalah Biru dan Fauzabiyah Kabupaten Garut yang terbagi menjadi dua yaitu kurikulum yang berhubungan dengan berbagai program keahlian yang sesuai dengan kurikulum nasional dan kurikulum yang berhubungan dengan penerapan kajian keagamaan khususnya

kepesantrenan yang mengkaji tentang kitab kuning yaitu suatu kajian para ulama terdahulu seperti kitab-kitab Arab gundul.

Walaupun secara keseluruhan kurikulum kepesantrenan ada persamaan, namun ada juga sisi perbedaannya seperti peserta didik yang ada dipesantren Qurrota A'yun di dalam pembelajaran dan memahami tentang ilmu keagamaannya memiliki buku panduan dimulai tingkat SMP sampai tingkat SLTA yaitu sebuah buku berjudul "Qurrota A'yun" artinya "enak dipandang mata" dimana buku ini diberi nama Qurrota A'yun merupakan motto yang dibuat oleh para pendiri yayasan.

Vision (pandangan ke depan)

Konsep pesantren terdiri atas beberapa pilar utama : kyai, santri, pondok dan mesjid. Dari pilar-pilar ini pesantren bergumul dalam dan untuk mengembangkan pengaruh ajaran Islam dan melahirkan manusia-manusia yang paham pada keilmuan Agama Islam, sebagai agama *rahmatilil'alam*. Pesantren tumbuh menjadi sebuah lembaga sosial dan pendidikan yang ideal sehingga dapat menjadi model pendidikan masa depan, maka lembaga semacam pesantren dapat menjadi pilar *civil society*. Pesantren selain dianggap lembaga pendidikan tertua dan khas Indonesia juga mendasarkan diri ada nilai-nilai budaya bangsa sendiri, yaitu kekeluargaan, dimana terjalin hubungan antara kyai sebagai pendidik dan santri sebagai murid adalah bagaikan anak dan bapak dalam sebuah keluarga yang hidup harmonis.

Hal lain tumbuh pula nilai kesuadayaan dan kesederhanaan yang meliputi hidup keseharian, sehingga nilai-nilai materialisme dianggap bertentangan dalam komunitas pesantren. Salahsatu karakter pesantren adalah *modeling*, menurut Abdurrahman mas'ud (badru sholeh, 2007 : xix – xxiii), dalam ajaran Islam identik dengan *uswatun hasanah* atau *sunnah hasanah*, yakni contoh yang ideal yang harus diikuti dan tidak menyimpang dari dasar ajaran Islam. Modeling dalam dunia pesantren lebih dapat diartikan sebagai *tasyabuh*, proses identifikasi diri pada seorang tokoh. Di dunia Islam, tokoh tersebut berpusat pada Nabi Muhammad SAW : sebuah *modeling par excellence*.

Didunia pesantren tradisional *amar ma'ruf nahi munkar* adalah *modeling* lain yang hidup sebagai bagian dari dakwah Islamiyyah yang tidak hanya diimplementasikan dalam kata tapi juga dalam tingkah laku, aksi atau *da'wah bil hal*.

Potensi besar pesantren dalam memainkan peran Islamisasinya dalam bidang agama, budaya, sosio-ekonomik, serta transpormasi telah melahirkan kesempatan-kesempatan baru dalam memberdayakan masyarakat. Pada sisi yang sama, pesantren memperkokoh diri sebagai lembaga yang mandiri. Secara moral, pesantren juga memosisikan diri sebagai milik masyarakat dan menjadi lembaga penuh dinamika di bawah kepemimpinan sosok kyai. Seiring tuntutan dan perubahan di masyarakat, pesantren bergerak progresif untuk ikut dalam kancah perubahan-perubahan social yang lebih baik.

Improve (perbaikan)

Kode etik kedisiplinan dan penanganan masalah, sebagai rujukan dan pedoman dalam upaya pencegahan kekerasan anak dilingkungan pendidikan pesantren, sebagai berikut:

Pertama, menghindari tindak kekerasan pada anak dan mengutamakan pendekatan konsekuensi logis dari sebuah pelanggaran.hal ini sejalan dengan

Undang-undang perlindungan, dimana anakan harus menjadi objek terdepan dalam pembangunan bangsa ke depan.

Kedua, mengutamakan peran partisipasi dan dialog dengan anak yang bermasalah.

Ketiga, mengembangkan pengetahuan anak agar anak mendapatkan solusi dan hasil yang positif untuk bekal pengalaman anak dikemudian hari. Semagaimana dalam hadits yang berbunyi:

Keempat, memperbaiki *akhlakul karimah* anak dengan metode kabr-kabar gembira (*tabsyir*) dan menakut-nakuti (*indzar*) dalam berdialog dengan anak yang bermasalah. *Kelima*, mendahulukan rasa kasih sayang kepada anak yang bermasalah dan senantiasa menimbang dan memperhatikan prestasi anak tersebut.

Strategi ini dilakukan untuk adanya suatu perbaikan (*improve*) manajemen ke depan agar memiliki nilai-nilai kebudayaan pesantren yang tetap terpelihara dengan baik.

Care (perhatian)

Manajemen organisasi yang digulirkan oleh SMK Plus Pontren Qurota A'yun, Alfalah biru dan Fauzaniyah Kabupaten Garut mewujudkan sebuah perhatian (*care*) terhadap kondisi pasar dalam hal ini adalah masyarakat. sistem pembelajaran pada pondok pesantren tradisional menjadi pendidikan modern dan kontemporer. Hal ini berkat temuan yang mendasar yaitu adanya sebuah sistem pelayanan pendidikan yang dibangun oleh para pelaku pendidikan yang ada dilingkungan pondok pesantren. Oleh karenanya, antara kebijakan dan pelayanan merupakan dua hal yang sangat penting, karena pelayanan merupakan alat dari kebijakan. Karena dalam sistem terwujud beberapa hal yang dapat memberikan daya gerak terhadap tujuan sistem tersebut.

KESIMPULAN

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik pada sektor pendidikan bertempat di SMK Plus Pontren Qurrota A'yun Kecamatan Samarang, SMK Plus Pontren Alfalah Biru Kecamatan Tarogong, dan SMK Plus Pontren Fauzaniyah Kecamatan Sukaresmi Kabupaten Garut menunjukkan bahwa, pelayanan pendidikan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui kepribadian yang baik yang didasari oleh ilmu pengetahuan dan teknologi dan memiliki alkhlaq mulia, penyelenggaraan pelayanan yang dapat memenuhi harapan artinya pelayanan berbasis kebutuhan publik, perbaikan diberbagai sektor, memiliki visi dan misi yang jelas, dapat memperhatikan segala bentuk fenomena yang berkembang, dan mampu memberdayakan seluruh potensi yang dimilikinya serta terus mencari penunjang sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku Sumber

- Akadun . 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*, Bandung, Afabeta
Al-Haydari, Kamal. 2004. *Manajemen Ruh*, Bogor: Dar Alsadiqin.
Ancok Djamaludin. 20012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*, Jakarta: Erlangga
Anwar, Kasfuk. 20011. *Kepemimpinan Pesantren Menawarkan Model Kepemimpinan Kolektif dan Responsif*, Jmbi: Bonanja

- Bachtiar, Wardi. 2010. *Sosiologi Klasik dari Komte Hingga Parson*, Bandung: Remaja Rosda Karya
- Badruzzaman, Mukhlis. 2012. *Hand Book Pesantren Alfalah Biru*, Jakarta Selatan: Lembaga Studi Agama Islam dan Filsafat bekerja sama dengan UNICEP
- Barja, Umar Ahma (1282 H). *Akhlaqul Lilbanen Li Tholabi Mudaris*, Surabaya, Maktab
- Beckhard, Richard 1969. *Organiozation Development:Strategis and Models, Reading Mass: Addison –Wesley Publishing*
- Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja
- Burwash, Peter. 2003. *Kunci Menjadi Permimpin Besar*, Jakarta: Pijar
- David, Fred R. 2009. *Strategic Management*, Jakarta: Salemba Empat
- Denhardt, Robert B, Janet V. Denhardt. 2007. *The New Public Service*, Lodon: Armonk
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Dlofier, Zamahsyari. 1992. *Tradisi Pesantren*, Jakarta: LP3ES
- Dwiyanto, Erwan Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Kartiwa, Asep. 2012. *Mengelola Kewenangan Pemerintahan*, Bandung: Laspindo
- Kosim, Atep Muhamad Wahid. 2013. *Qurrota A'yun*, Garut Jawa Barat: Bani Adam
- Koswara. 2011. *Otonomi Daerah*, Jakarta: Sembrani Aksara Nusantara.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, *Translation copyright*
- Komariyah, Aan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Kristiadi, J.B 1996. *Administrasi dan Manajemen Pembangunan*, LAN: Jakarta.
- Luthans, Fred. 2006. *Organizational Behavior*, Yogyakarta: Salemba Empat
- Makmur. 2009. *Teori Manajemen Strategik dalam Pemerintahan dan Pemabngunan*, Bandung: PT. Rafika Aditama
- Mugits, Abdul. 2010. *Kritik Nalar Fiqh Pesantren*, Jakarta: Kencana.
- Muhajir, Noeng. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Nata, Abuddin. 2012. *Pemikiran Pendidikan Islam dan Barat*, Depok: Raja Grafindo Persada
- Natsir, Nanat Fatah 2008. *Pandangan Keilmuan UIN Wahyu Memendu Ilmu*, Konsorsium Bidang Ilmu UIN SGD: Bandung
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, Bandung: Hakim
- Saefullah, A. Djadja. 2010. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik*, Bandung: LP3AN.
- Santosa, Panji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aflikasi Good Govenance*, Bandung: PT. Rafika Aditama
- Satori, Jam'an. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2011. *Metodologi Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sinambela, Lojan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborn, David 2004. *Memangkas Birokrasi Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Jakarta: PPM
- Plastrik, Peter 2004. *Memangkas Birokrasi Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Jakarta: PPM
- Pramusinto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Puwanto, Erwan Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Umiarso (2001), *Pesantren di Tengah Arus Mutu Pendidikan*, Semarang: Rasail Media Group.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi.
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta: Kencana.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: Golden Terayon Press
- Umiarso. 2001. *Pesantren di Tengah Arus Mutu Pendidikan*, Semarang: Rasail Media Group.
- Prasojo, Lantip Diat. 2011. *Supervisi Pendidikan*, Yogyakarta: Gava Media.
- Parson, Wayne. 2005. *Publik Policy Pengantar teori dan Praktik*, Jakarta: Kencana.
- Winarno, B. 2004, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Ya'la, Abu. 1987. *Ahkamus Sultunyah*, Beirut

1. Artikel Koran/Penunjang Data Primer Lainnya

- Abdullah, Oekan. 2011. *Metode Penelitian Sosial*, Pascasarjana Unpad, Bahan Kuliah.
- Mujadi, Hasyim. 2009. *Konsep Pesantren Plus/Sekolah Terpadu*, Harian Umum Pikiran Rakyat, 27/10/2009
- Saputra, Wr. Hendra. 2007. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Manajemen Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas di Propinsi DKI Jakarta*, Disertasi Unpad