

KEPUASAN WALI SANTRI TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN

Muwafiqus Shobri¹, Durriyah², Badrul Hesham³

^{1,2,3} STAI Hasan Jufri Bawean

Email: dosensukses@gmail.com¹, thurriyah@gmail.com², badrulhesham1@gmail.com³

DOI:

Received: Desember 2022

Accepted: Januari 2023

Published: Januari 2023

Abstract:

As a institution of non-formal education, the Al-Qur'an Education Park has its own challenges in attracting the interest of the student guardians. One step in attracting the interest of the student guardians is to provide satisfaction. The satisfaction of the student guardians is related to the educational services provided. TPQ An-Nur is one of the Islamic educational institutions that participate in the process of providing education services. This study aims to: (1) to determine the level of satisfaction of student guardians with educational services at the Al-Qur'an Education Park (TPQ) An-Nur Sungai Topo Sungaiteluk Village. (2) to identify the educational services at the Al-Qur'na Education Park (TPQ) An-Nur Sungai Topo Sungaiteluk Village. The research method used in this study is a mixed method with an explanatory sequential design, while the data collection techniques used are questionnaire, observation, interview, and documentation. For quantitative research, data analysis techniques used are data normality test, Pearson product moment test, t-test, and regression test with using SPSS 23, while in qualitative research uses data reduction, data presentation, and conclusions. The results of this study 1) The level of satisfaction of student guardians with educational services at TPQ An-Nur is strong, this can be seen from the correlation coefficient value ($r_{xy} = 0.744$) with a significance level of $\alpha = 5$ based on the interpretation guidelines, which are between 0,60 - 7.99 it shows that the level of satisfaction of the student guardians with educational services at TPQ An-Nur is strong. 2) Education services implemented at TPQ An-Nur contain 8 educational service standards, there is graduation service standards, content service, process service, educators and education personnel service, infrastructure service, management service, financing service, and assessment service.

Keywords: *Education Services, Student Guardian Satisfaction, TPQ*

Abstrak:

Sebagai lembaga pendidikan non formal, Taman Pendidikan Al-Qur'an mempunyai tantangan tersendiri dalam menarik minat wali santri. Salah satu langkah dalam menarik minat wali santri yaitu dengan memberikan kepuasan. Kepuasan wali santri erat kaitannya dengan pelayanan pendidikan yang diberikan. TPQ An-Nur merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang turut melakukan proses pelayanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui tingkat kepuasan wali santri terhadap pelayanan pendidikan di Taman Pendidikan Al-Qur'na (TPQ) An-Nur Sungai Topo Desa Sungaiteluk. (2) Mengetahui pelayanan pendidikan di Taman Pendidikan Al-Qur'na (TPQ) An-Nur Sungai Topo Desa Sungaiteluk. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah mixed Method dengan model explanatory sequential design, sedangkan Teknik pengumpulan data yang digunakan

adalah kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan adalah uji normalitas data, uji pearson product moment, uji t (t-test), dan uji regresi yang keseluruhannya menggunakan SPSS 23, sedangkan dalam penelitian kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini 1) Tingkat kepuasan wali santri terhadap pelayanan pendidikan di TPQ An-Nur yaitu kuat, hal ini dapat dilihat dari diperoleh nilai koefisien korelasinya ($r_{xy} = 0,744$) dengan taraf signifikansi $\alpha=5$ berdasarkan pedoman interpretasi berada diantara 0,60 - 7,99 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wali santri terhadap pelayanan pendidikan di TPQ An-Nur yaitu kuat. 2) Pelayanan pendidikan yang diterapkan di TPQ An-Nur memuat 8 standar pelayanan pendidikan yaitu: standar pelayanan kelulusan, pelayanan isi, pelayanan proses, pelayanan pendidik dan tenaga kependidikan, pelayanan sarana prasarana, pelayanan pengelolaan, pelayanan pembiayaan, dan pelayanan penilaian.

Kata Kunci: *Pelayanan Pendidikan, Kepuasan Wali Santri, TPQ*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2007 tentang pendidikan agama dan keagamaan dalam pasal 24 ayat 1 menjelaskan bahwa: "Taman pendidikan Al-Qur'an (TPQ) merupakan sebuah lembaga pendidikan keagamaan non formal yang fokus pada tujuan meningkatkan kemampuan peserta didik dalam membaca, menulis, memahami serta mengamalkan kandungan Al-Qur'an" (Pemerintah Indonesia, 2007) Jika dibandingkan dengan lembaga pendidikan formal, lembaga pendidikan non formal yang berupa TPQ ini masih kurang diminati oleh wali santri. Hal ini dikarenakan lembaga pendidikan non formal hanya sebagai pendidikan tambahan saja. Hal ini tentu merupakan sebuah tantangan tersendiri bagi TPQ dalam menarik wali santri. Agar dapat menarik minat wali santri TPQ perlu memberikan kepuasan terhadap wali santri. Sebagaimana teori Kotler yang di paparkan oleh Juli Ismanto bahwa terdapat 5 indikator dalam mencapai kepuasan konsumen yaitu, *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* (Ismanto, 2020; Suhardi et al., 2022). Jika kelima indikator tersebut diterapkan dalam sebuah lembaga pendidikan maka lembaga pendidikan tersebut mempunyai peluang besar dalam memberikan rasa puas terhadap konsumen pendidikan.

Berdasarkan data rekap PD Pontren tercatat bahwa terdapat 45 lembaga TPQ di Kecamatan Sangkapura pada tahun 2021. Namun, dari 45 TPQ diketahui sebanyak 19 TPQ mempunyai jumlah santri antara 20-50 santri, 16 TPQ mempunyai jumlah santri antara 51-100, dan hanya terdapat 10 TPQ yang mempunyai santri diatas 100 santri. Dari 45 lembaga TPQ yang terdapat di Kecamatan Sangkapura tersebut, TPQ An-Nur Sungai Topo merupakan salah satu TPQ yang mempunyai santri yang cukup banyak yakni 338 santri. Banyaknya santri di TPQ An-Nur Sungai Topo Desa Sungaiteluk tentu dikarenakan terdapat kepuasan layanan pendidikan yang dirasakan oleh wali santri. Sampai saat ini TPQ An-Nur Sungaitopo Desa Sungaiteluk terbukti sukses dalam menarik minat wali santri hal ini terbukti dengan bertambahnya peserta didik dari tahun sebelumnya, serta bertambahnya pembangunan ruang kelas.

Kepuasan adalah bilamana suatu produk maupun jasa dapat dirasakan kinerjanya sesuai dengan apa yang diharapkan wali santri. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan

dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun sebaliknya apabila layanan yang diterima konsumen lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan di lembaga pendidikan tersebut dipersepsikan buruk (Amstrong & Kotler, 2008; Edi et al., 2022). Wali santri berasal dari dua suku kata yaitu wali dan santri. kata wali mempunyai arti orang yang menurut hukum agama mempunyai tanggung jawab mengurus anak yatim bersama hartanya sampai sebelum anak tersebut dewasa. Santri digunakan sebagai panggilan terhadap orang yang mendalami agama Islam atau orang yang beribadat dengan sungguh-sungguh; orang yang saleh (KBBI Daring, 2023). Dari pemaparan tersebut mengenai kepuasan dan wali santri maka dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan wali santri merupakan terpenuhinya harapan orang tua santri (wali santri) terhadap pendidikan dalam memenuhi kebutuhan pembelajaran terhadap anak-anaknya. Adapun pelayanan pendidikan dapat berupa aktifitas yang diberikan agar dapat membantu, menyiapkan serta mengurus dengan baik keperluan-keperluan siswa selama disekolah. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan bahwa terdapat 8 standar pelayanan (Pemerintah Indonesia, 2013) yang harus dilaksanakan oleh lembaga pendidikan yaitu: 1). Standar Kompetensi Lulusan, 2). Standar isi, 3). Standar proses, 4). Standar pendidik dan tenaga kependidikan, 5). Standar sarana dan prasarana, 6). Standar pengelola, 7). Standar pembiayaan, dan 8). Standar penilaian

Dalam penelitian awal yang dilakukan, peneliti melihat bahwa terdapat beberapa aspek kepuasan yang dirasakan oleh wali santri terhadap TPQ An-Nur Sungai Topo Desa Sungaiteluk yaitu: *Tangibility*, pada aspek *tangibility* TPQ An-Nur memberikan pelayanan yang berupa keamanan gedung TPQ, adanya ruang kelas yang nyaman, kamar mandi yang bersih, tempat ibadah yang memadai, kantin yang mencukupi kebutuhan santri serta adanya halaman yang bersih, TPQ An-Nur juga memfasilitasi buku ajar terhadap para santri. *Reliability*, adapun pelayanan yang diberikan pada aspek *reliability* yaitu dengan memberikan metode pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan santri, adanya ekstrakurikuler, waktu pembelajaran yang sesuai. Pada aspek ini juga terdapat guru yang andal dalam mengajar santri sesuai dengan kriteria santri serta menggunakan langkah-langkah pembelajaran yang baik. *Responsive*, dalam hal ini guru maupun tenaga kependidikan di TPQ memberikan respon yang baik terhadap wali santri, TPQ juga bersedia menampung segala jenis keluhan maupun saran yang diberikan oleh wali santri. Penggunaan bahasa yang sopan serta adanya komunikasi yang baik antara TPQ dengan wali santri. *Assurance* yang diberikan oleh TPQ terhadap wali santri yaitu dengan menjamin kualitas lulusan. TPQ An-Nur memberikan jaminan bahwa santri dapat membaca Al-Qur'an dengan baik serta mempunyai kemampuan lainnya seperti tahfidz, dan dapat mengerjakan sholat dengan baik. *Empathy*, Adapun perhatian tersebut berupa adanya keringanan dalam pembiayaan.

Penulis melihat bahwa penelitian pada lembaga TPQ yang berkaitan dengan kepuasan wali santri dan layanan pendidikan khususnya di Kecamatan Sangkapura masih belum pernah dilakukan, maka dari itu dalam penelitian ini mengangkat judul "Kepuasan Wali Santri Terhadap Pelayanan Pendidikan Di

Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ) An-Nur Sungaitopo Desa Sungaiteluk". Dengan adanya penelitian ini nantinya dapat menjadi acuan bagi TPQ lainnya dalam memberikan kepuasan dan layanan pendidikan yang baik. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk: 1). Mengetahui tingkat kepuasan wali santri terhadap pelayanan pendidikan di TPQ An-Nur. 2). Mengetahui pelayanan pendidikan di TPQ AN-Nur.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan *mixed method* dengan model *explanatory sequential design*. Adapun sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pembagian angket, wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder meliputi dokumentasi, arsip, dan gambar yang dimiliki oleh lembaga TPQ. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh wali santri TPQ An-Nur yang berjumlah 334. Pada penelitian kuantitatif teknik sampling yang digunakan yaitu simple random sampling, dalam penentuan jumlah sampel digunakan rumus *slowvin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} = \frac{334}{1+334(0,10^2)} = \frac{334}{1+334(0,01)} = 76,9$$

Berdasarkan perhitungan tersebut ditemukan jumlah sampel sebanyak 77 responden. Sedangkan pada penelitian kualitatif menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 8 informan yaitu kepala TPQ, Bendahara, Tenaga Administrasi, serta tenaga pendidik di TPQ An-Nur. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji instrumen yang digunakan yaitu uji validitas dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Uji realibilitas menggunakan SPSS 23 dengan rumus alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t} \right]$$

Sebelum dilakukannya uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan uji *kolmogorov smirnov* memakai bantuan SPSS 23 dan uji *pearson product moment*. Apabila data memenuhi skor uji normalitas dan uji *pearson product moment* maka dilanjutkan dengan uji hipotesis menggunakan uji-t dan analisis regresi linear sederhana. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Ha: Terdapat kepuasan yang tinggi antara wali santri terhadap pelayanan pendidikan di Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ) An-Nur Sungaitopo Desa Sungaiteluk, dan Ho: tidak terdapat kepuasan yang tinggi antara wali santri terhadap pelayanan pendidikan di Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ) An-Nur Sungaitopo Desa Sungaiteluk. Kemudian pada data kualitatif analisis data menggunakan milik Miles and Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi (Sugiyono, 2013). Adapun teknik keabsahan data menggunakan kedalaman observasi, triangulasi, dan membercheck (Moleong, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Wali Santri Terhadap Pelayanan Pendidikan di TPQ An-Nur

Hasil penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS 23 berdasarkan uji validitas data diketahui bahwa keseluruhan instrumen variabel x maupun variabel y mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X dan Y

No. Soal	X	Y	R Tabel	Validitas
	R Hitung	R Hitung		
1	0,425	0,639	0,224	Valid
2	0,618	0,445	0,224	Valid
3	0,427	0,406	0,224	Valid
4	0,386	0,329	0,224	Valid
5	0,681	0,329	0,224	Valid
6	0,526	0,657	0,224	Valid
7	0,568	0,510	0,224	Valid
8	0,332	0,658	0,224	Valid
9	0,608	0,625	0,224	Valid
10	0,546	0,687	0,224	Valid
11	0,528	0,523	0,224	Valid
12	0,500	0,649	0,224	Valid
13	0,487	0,624	0,224	Valid
14	0,570	0,690	0,224	Valid
15	0,352	0,677	0,224	Valid
16	0,322	0,714	0,224	Valid
17	0,356	0,592	0,224	Valid
18	0,491	0,658	0,224	Valid
19	0,410	0,481	0,224	Valid
20	0,629	0,758	0,224	Valid
21	0,480	0,560	0,224	Valid
22	0,590	0,544	0,224	Valid

Hal ini menunjukkan bahwa kedua instrumen variabel x dan y dinyatakan valid Kemudian setelah dilakukan uji validitas dilanjutkan dengan mengukur uji realibilitas.

Tabel 2
Uji Reabilitas Instrumen Variabel X (Layanan Pendidikan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	22

Berdasarkan uji realibilitas yang telah digunakan diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,06 dengan demikian dapat diartikan bahwa instrumen variabel x dan y dikatakan reabel. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reabel barulah dilanjut dengan melakukan uji hipotesis. Namun, sebelum uji hipotesis dilakukan terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data Dalam uji normalitas data peneliti menggunakan uji *one sampel kolmogorov smirnov*.

Tabel 3
Uji Normallitas Data Variabel X dan Variabel Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,17129037
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,092
	Positive	,057
	Negative	-,092
Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,171 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan uji tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar $0,171 > 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua data baik variabel x maupun variabel y berdistribusi normal. Setelah diketahui bahwa data berdistribusi normal, maka dilanjutkan dengan melakukan uji hipotesis. Adapun uji hipotesis yang digunakan oleh peneliti yaitu uji *pearson product moment*.

Tabel 4
Hasil Uji Hipotesis Dengan Pearson Product Moment
Menggunakan SPSS 23

Correlations

		Layanan Pendidikan	Kepuasan Wali Santri
Layanan Pendidikan	Pearson Correlation	1	,744**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	77	77
Kepuasan Wali Santri	Pearson Correlation	,744**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji *pearson product moment* dapat dilihat pada nilai signifikansinya, dari uji yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai signifikansi variabel x maupun y sebesar $0,000 < 0,05$ artinya variabel x berpengaruh terhadap variabel y. Kemudian untuk mengetahui tingkat pengaruh antara variabel x terhadap y dapat dilihat pada kolom *pearson correlation*, dari kolom tersebut diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0,744 dalam pedoman interpretasi berada diantara nilai 0,60 – 0,799 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wali santri terhadap pelayanan pendidikan di TPQ An-Nur yaitu kuat.

Tabel 5
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,835	8,864		1,335	,186
Layanan Pendidikan	,871	,090	,744	9,655	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wali Santri

Pada uji t diketahui bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 9,655 > 1,992 pada taraf signifikansi 5% dengan dk=75. Artinya t hitung jauh dari penolakan, dengan demikian maka hipotesis Ha diterima dimana terdapat kepuasan yang tinggi antara wali santri terhadap pelayanan pendidikan di TPQ An-Nur Sungai Topo Desa Sungaiteluk. Setelah dilakukan beberapa uji diatas kemudian dilakukanlah uji yang terakhir yaitu uji analisis regresi linear sederhana.

Tabel 6
Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,744 ^a	,554	,548	4,199

a. Predictors: (Constant), Layanan Pendidikan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wali Santri

Berdasarkan uji tersebut diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0,554. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pengaruh pelayanan pendidikan terhadap kepuasan wali santri sebesar 55,4%.

2. Pelayanan Pendidikan di TPQ An-Nur

Pelayanan di lembaga pendidikan diberikan kepada seluruh elemen lembaga pendidikan seperti santri, wali santri, tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Pelayanan juga dapat berarti menyiapkan hal-hal yang diperlukan orang lain (Kanedi et al., 2017; Kurniawan et al., 2021). Mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan tercantum bahwa terdapat 8 standar pelayanan yang harus dilaksanakan oleh lembaga pendidikan yaitu: (Pemerintah Indonesia, 2013)

a. Standar pelayanan kompetensi lulusan

Dalam standar pelayanan kompetensi lulusan lembaga pendidikan memberikan jaminan kepada santri maupun wali santri bahwa lulusannya akan mendapatkan kemampuan-kemampuan baik berupa pengetahuan, sikap maupun keterampilan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh lembaga pendidikan (Wahiddin, 2019). Mengacu pada penjabaran tersebut, TPQ An-Nur menetapkan beberapa standar dalam memberikan pelayanan kompetensi lulusan. Dalam segi pengetahuan TPQ An-Nur memberikan jaminan bahwa santri lulusannya mampu

membaca Al-Qur'an dengan lancar dan benar. Disamping jaminan dalam segi pengetahuan, TPQ An-Nur menerapkan akhlakul karimah dalam kehidupan sehari-hari santrinya. Sebagaimana yang disampaikan oleh ustadz Muqri Kepala TPQ An-Nur Sungai Topo (interview, 28 April 2022) "Lulusan TPQ An-Nur mampu membaca al-Qur'an dengan lancar dan benar, juga sudah hafal do'a sehari-hari dan surah pendek, selain itu namanya juga santri pasti dibekali dengan akhlakul yang baik". Selain dari segi pengetahuan dan sikap. Santri lulusan TPQ An-Nur juga mempunyai keterampilan hafalan do'a sehari-hari dan surah pendek. Kemudian untuk memberikan keterampilan tambahan bagi lulusannya, TPQ An-Nur mengadakan program tahfidz. Program tahfidz ini termasuk kedalam program unggulan di TPQ An-Nur.

b. Standar pelayanan isi

Rahmawati dalam jurnalnya menjelaskan bahwa, pada standar pelayanan isi lembaga pendidikan dapat menerapkan beberapa komponen yang meliputi: tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, metode pembelajaran, media pembelajaran, evaluasi pembelajaran, serta dokumen pembelajaran (Ratmawati & Tolla, 2018). Pelayanan isi yang diterapkan di TPQ An-Nur terfokus pada materi pembelajaran, metode pembelajaran, serta dokumen pembelajaran. TPQ An-Nur memberikan 2 pelayanan program isi materi dalam proses pembelajarannya yaitu, materi pokok dan materi tambahan. Materi pokok yang diajarkan di TPQ An-Nur yaitu pembelajaran membaca Al-Qur'an. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti bahwa TPQ An-Nur memang melakukan pembelajaran pokok berupa pembelajarannya membaca Al-Qur'an. Adapun untuk hafalan surah pendek dan do'a sehari-hari dilakukan sebelum pembelajaran Al-Qur'an namun sudah masuk kedalam jam pembelajaran. Kemudian pada materi tambahan TPQ An-Nur mengadakan program tahfidz yang terdiri dari program Pra PTPT (Pasca TPQ Program Tahfidz) dan PTPT (Pasca TPQ Program Tahfidz). Kedua program ini dapat diikuti oleh santri yang telah lulus pada materi pokok atau pembelajaran Al-Qur'an. Sebagaimana yang disampaikan oleh ustadz Mujiburrohman Pendidik di TPQ An-Nur (interview, 21 Mei 2022) "*Selain pembelajaran pokok qiroati ada juga program tahfidz yang diberikan apabila anak telah lulus ujian qiroati. Program tahfidz yang pertama yaitu Pra PTPT kemudian PTPT. Untuk di An-Nur sendiri belum ada yang sampai program PTPT.*"

Program Pra PTPT ini ditempuh selama satu setengah tahun, sedangkan program PTPT disesuaikan dengan kemampuan menghafal anak. Sampai saat ini santri di TPQ An-Nur belum ada yang sampai pada program PTPT, namun hanya sampai pada program Pra PTPT. Standar pelayanan isi yang diterapkan di TPQ An-Nur tersebut sudah sesuai dengan hakikat TPQ yang sebenarnya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Risti Ana dalam jurnalnya bahwa hakikat pembelajaran di TPQ menitik beratkan pada pengajaran Al-Qur'an serta muatan tambahan yang berorientasi pada pembentukan akhlak dan pribadi muslim (Risti Ana & Umi, 2015). Pada metode pembelajaran yang digunakan, TPQ An-Nur

hanya menggunakan satu metode pembelajaran yaitu metode qiroati. Metode tersebut dirasa lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pembelajaran TPQ An-Nur. Kemudian untuk mendukung proses pembelajaran, TPQ An-Nur tentu menggunakan dokumen/buku ajar yang sesuai dengan metode yang diterapkan. Dimana dalam hal ini TPQ An-Nur menggunakan buku jilid Qiroati dari Semarang karangan KH. Dahlan Zalmi Zarkasyi.

c. Standar pelayanan proses

Standar pelayanan proses merupakan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam proses pembelajaran peserta didik. Standar pelayanan dalam bidang proses juga dapat berupa pengembangan silabus atau RPP yang dilakukan oleh guru, penempatan jumlah siswa setiap kelasnya, dan lain sebagainya (Barlian et al., 2022; Milasari et al., 2018). Sebagai lembaga pendidikan non formal ustadz/ustadzah di TPQ An-Nur tidak melakukan pengembangan silabus maupun RPP. Hal ini dikarenakan proses pembelajaran yang diterapkan di TPQ An-Nur sudah menggunakan metode qiroati. Dimana dalam setiap pelaksanaan pembelajaran sudah ada langkah-langkah khusus yang harus diterapkan dan lembaga pendidikan tidak diperbolehkan untuk membuat acuan pembelajaran sendiri.

Proses pembelajaran di TPQ An-Nur dimulai sejak pukul 14:15 – 15.15 Wis atau lama waktu pembelajarannya yaitu 1:15 menit. Langkah-langkah pembelajaran yang diterapkan di TPQ An-Nur terbagi dalam 4 klasifikasi waktu. Dimana pada 15 menit pertama yaitu membaca materi pokok tambahan (membaca do'a sehari-hari dan surah pendek), 15 menit kedua membaca peraga yang dipimpin oleh ustadz/ustadzah masing-masing, 30 menit ketiga membaca individual, dan di 15 menit ke empat kembali membaca peraga mundur. Kemudian untuk memantau standar pelayanan dalam proses pembelajaran, kepala TPQ An-Nur juga melakukan proses supervisi yang dilakukan terhadap bawahannya. Dengan adanya supervisi, kepala TPQ bermaksud mengontrol kegiatan yang dilakukan oleh ustadz/ustadzah di TPQ An-Nur jika ada yang kurang sesuai dengan tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Hanya saja pelayanan dalam proses supervisi yang dilakukan kepala TPQ An-Nur tidak termasuk kedalam kategori supervisi terstruktur yang mana kepala TPQ tidak menggunakan angket dalam proses supervisi.

d. Standar pelayanan pendidik dan tenaga kependidikan

Standar pelayanan pendidik maupun tenaga kependidikan merupakan sebuah layanan yang diberikan kepada santri maupun wali santri dalam menjamin kualitas pendidik atau tenaga kependidikan di lembaga tersebut. Dalam pelayanan ini lembaga pendidikan dapat memastikan bahwa tenaga pendidik maupun kependidikan yang bekerja sesuai antara beban kerja dengan latar belakang pendidikannya (Pemerintah Indonesia, 2013).

Dalam memberikan pelayanan terhadap standar pendidik maupun tenaga kependidikan. TPQ An-Nur menetapkan beberapa kualifikasi

pendidik maupun tenaga kependidikan. Bagi tenaga pendidik harus mampu membaca Al-Qur'an yang baik. Dalam mengukur kemampuan baca Qur'an ustadz/ustadzah, TPQ An-Nur memberikan syarat kepada ustadz/ustadzah yang dibuktikan dengan ijazah Qiroati. Disamping penetapan kualifikasi tersebut, TPQ An-Nur juga memberikan kualifikasi tambahan bagi tenaga kependidikannya yaitu bagi tenaga administrasi dan bendahara TPQ. Bagi tenaga administrasi harus paham mengenai keadministrasian dan teknologi, sedangkan bagi bendahara harus bisa mengelola keuangan dengan baik. Dengan menetapkan beberapa kriteria tersebut dalam perekrutan pendidik maupun tenaga kependidikan, maka TPQ An-Nur dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam standar pendidik maupun kependidikannya. Dalam standar pelayanan pendidik maupun tenaga kependidikan TPQ An-Nur juga menerapkan beberapa tata tertib yang terdiri dari kewajiban, larangan, dan sanksi.

e. Standar pelayanan sarana prasarana

Kelengkapan sarana prasarana dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Sarana dan prasarana merupakan perangkat peralatan, benda-benda ataupun perabot yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar (Delita, 2021). Adapaun sarana prasarana yang disediakan TPQ An-Nur yaitu tempat parkir, kantin, kamar mandi santri dan guru, ruang kelas, tempat ibadah, serta koperasi yang menyediakan kebutuhan santri. Disamping itu untuk menunjang proses pembelajaran, TPQ An-Nur menyediakan peraga dalam setiap kelasnya. Dengan disediakannya sarana prasarana tersebut, TPQ An-Nur berharap dapat memberikan kenyamanan terhadap santrinya selama melakukan proses pendidikan.

f. Standar pelayanan pengelolaan

Standar pelayanan pengelolaan setidaknya memuat visi, misi, dan tujuan yang dirumuskan secara jelas, lembaga pendidikan juga harus mempunyai struktur organisasi yang lengkap dan berjalan sesuai fungsinya (Shobri, 2020). Dalam hal ini TPQ An-Nur juga telah merumuskan visi, misi dan telah menetapkan struktur lembaga pendidikannya. Perumusan visi, misi di TPQ An-Nur merupakan langkah utama dalam layanan pengelolaan. Untuk memudahkan dalam mencapai visi, misi yang telah dirumuskan. Selanjutnya TPQ An-Nur membentuk struktur organisasi. Kemudian agar layanan pengelolaan dapat terus berjalan setiap tahunnya, TPQ An-Nur juga mengadakan PPDB (penerimaan peserta didik baru). Layanan pengelolaan PPDB dimulai dengan membentuk struktur panitia, kemudian barulah dilakukan proses perekrutan. Kemudian untuk penjangkaran peserta didik baru, TPQ An-Nur hanya menyebarkan pamflet/banner yang berisi informasi pembukaan PPDB. Sebagaimana yang disampaikan ustadzah Hosnol, Tenaga Administrasi TPQ An-Nur (interview, 21 Mei 2022). "Untuk proses PPDB dibentuk panitia dulu. Namun, untuk penjangkaran peserta didik baru tidak pernah secara langsung mengajak hanya saja diinformasikan lewat banner atau pamflet". TPQ An-Nur tidak pernah

melakukan strategi door to door dalam penjangkaran peserta didik baru, Hal tersebut dikarenakan TPQ An-Nur ingin wali santri melihat sendiri kualitas santri di TPQ An-Nur. Kemudian untuk jumlah santri, TPQ An-Nur tidak pernah membatasi jumlah santri yang ingin belajar di TPQ An-Nur.

g. Standar pelayanan pembiayaan

Standar pelayanan pembiayaan memuat perencanaan segala jenis pengeluaran minimal dalam waktu satu tahun mulai dari pembiayaan sarana prasarana, gaji guru, pembiayaan ujian semester, serta membuat laporan pertanggung jawaban keuangan selama satu tahun. Lembaga pendidikan harus bisa mengatur sebaik mungkin pemasukan yang didapat sehingga dapat digunakan secara maksimal (Ratmawati & Tolla, 2018). Agar dapat memaksimalkan pendapatan di TPQ An-Nur, langkah pertama yang dilakukan oleh bendahara TPQ yaitu membuat RKAS (rencana kegiatan dan anggaran sekolah). Dengan membuat RKAS, maka TPQ An-Nur akan dapat mengelola keuangan dengan baik. Langkah selanjutnya setelah pembuatan RKAS, yaitu menetapkan biaya pendidikan atau SPP bagi masing-masing santri yang melakukan proses pendidikan di TPQ An-Nur. Biaya pendidikan yang ditetapkan oleh TPQ An-Nur bagi setiap santrinya yaitu sebesar Rp. 40.000 setiap bulannya. Sebagai salah satu bentuk pelayanan dalam bidang pembiayaan, TPQ An-Nur juga memberikan keringanan bagi beberapa santrinya.

TPQ An-Nur tidak memaksa wali santri harus membayar SPP sebesar Rp. 40.000 setiap bulannya. Apabila terdapat wali santri yang memang belum mampu membayar, maka disesuaikan dengan kemampuan wali santri. Tentunya hal ini setelah didiskusikan dengan kepala TPQ. Kemudian bentuk kemudahan pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh TPQ juga terdapat pada proses pembayarannya. Dimana wali santri boleh mencicil pembiayaan yang terdapat di TPQ An-Nur. Dengan memberikan pelayanan-pelayanan pembiayaan tersebut. TPQ An-Nur berharap wali santri tidak merasa terbebani dengan adanya pembiayaan di TPQ An-Nur. Selain pemasukan dari biaya SPP, TPQ An-Nur juga mendapatkan dana dari pemerintah yang berupa BOP (bantuan operasional penyelenggara).

h. Standar pelayanan penilaian

Dalam melakukan pelayanan penilaian lembaga pendidikan dapat mengacu pada beberapa indikator berikut yaitu, guru membuat rancangan kriteria penilaian yang termuat dalam silabus, lembaga pendidikan menentukan KKM (kriteria ketuntasan minimum) untuk semua mata pelajaran, guru memberikan penilaian hasil belajar dengan mengadakan ulangan, pengamatan, penugasan atau segala bentuk tes lainnya, guru menggunakan hasil nilai tes sebagai bahan pertimbangan kenaikan kelas (Wahiddin, 2019). Standar pelayanan penilaian yang diterapkan di TPQ An-Nur tidak sepenuhnya mengacu pada indikator tersebut. Ustadz/ustadzah di TPQ An-Nur tidak membuat rancangan kriteria penilaian. TPQ An-Nur hanya menunjuk satu guru dan kepala

sekolah sendiri yang dapat melakukan penilaian. Untuk KKM yang ditentukan oleh TPQ yaitu lancar, cepat dan benar.

Indikator selanjutnya yaitu pengadaan ujian atau tes untuk mengetahui kemampuan santri. Terdapat beberapa bentuk ujian yang dilaksanakan oleh TPQ An-Nur yaitu, ujian pindah halaman, ujian pindah jilid, dan ujian kelulusan. Ujian pindah halaman dilakukan apabila anak sudah mencapai batas tengah buku jilid qiroati. Ujian selanjutnya yaitu ujian pindah jilid, ujian ini dilakukan apabila santri sudah mencapai batas akhir halaman buku jilid qiroati. Kemudian pada pelayanan penilaian agar pelayanan penilaian lebih terstruktur, maka santri yang ingin melakukan ujian pindah jilid terlebih dahulu harus mengambil surat permohonan pindah jilid yang telah disediakan oleh lembaga. Kemudian surat permohonan tersebut diberikan kepada penguji. Dan yang terakhir yaitu ujian akhir atau kelulusan. Pelaksanaan ujian kelulusan hanya dilaksanakan satu tahun sekali. Ujian ini dilakukan kepada santri yang sudah sampai pada kelas akhir atau *finishing*. Adapun pelaksanaan ujian akhir ini dilakukan melalui 4 tahapan yaitu, ujian lembaga, ujian kecamatan, ujian kabupaten, dan ujian umum. Setelah melakukan 4 tahapan ujian akhir ini, barulah santri dapat dinyatakan lulus atau tidak. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dinyatakan bahwa TPQ An-Nur benar-benar melakukan penilaian secara objektif bagi para santrinya.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan wali santri terhadap pelayanan pendidikan di TPQ An-Nur adalah kuat, hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai koefisien korelasinya ($r_{xy} = 0,744$) dengan taraf signifikansi $\alpha=5$ berdasarkan pedoman interpretasi berada diantara 0,60 – 7,99 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wali santri terhadap pelayanan pendidikan di TPQ An-Nur adalah kuat. Pelayanan pendidikan di TPQ An-Nur Sungai Topo Desa Sungaiteluk terdiri dari 8 standar pelayanan pendidikan yaitu: 1) Standar pelayanan kompetensi lulusan, TPQ An-Nur mampu meluluskan santri dengan kemampuan baca Al-Qur'an yang lancar dan benar, 2) Standar pelayanan isi, TPQ An-Nur memuat pembelajaran pokok dan pembelajaran tambahan, penggunaan metode qiroati dalam pembelajarannya, 3) Standar pelayanan proses, TPQ An-Nur menggunakan lama waktu pembelajaran 1:15 menit, menggunakan 4 langkah dalam proses pembelajaran, 4) Standar pelayanan pendidik dan tenaga kependidikan, TPQ An-Nur hanya merekrut pendidik dan tenaga kependidikan sesuai kualifikasi yang ditetapkan. 5) Standar pelayanan sarana prasarana, TPQ An-Nur menyediakan tempat parkir, kantin, kamar mandi santri dan guru, ruang kelas, tempat ibadah, koperasi, serta alat peraga, 6) Standar pelayanan pengelolaan, TPQ An-Nur merumuskan visi misi, struktur organisasi, dan menerima santri baru setiap tahunnya, 7) Standar pelayanan pembiayaan, TPQ An-Nur selalu membuat RKAS dan laporan setiap tahunnya, dan 8) Standar pelayanan penilaian, TPQ An-Nur menetapkan KKM yaitu lancar, cepat, dan benar. dan melakukan tiga jenis ujian yaitu, ujian pindah halaman, ujian pindah halaman, dan ujian akhir.

REFERENSI

- Amstrong, G., & Kotler, P. (2008). Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Barlian, U. C., Permana, R. S., & Mahmudah, R. (2022). Strategi Manajemen Keuangan Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MA Yamisa Soreang. *Diklat Review: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan*, 6(2), 117–121.
- Delita, Y. (2021). *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu*. IAIN Bengkulu.
- Edi, S., Saputra, J., & Husna, A. (2022). Mekanisme Pasar Dala Konteks Islam. *Jurnal Emt Kita*, 6(1), 1–6.
- Ismanto, J. (2020). Manajemen Pemasaran. Bandung: Universitas Pamulang.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46.
- KBBI Daring. (2023). *Santri*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Santri>
- Kurniawan, F., Sitorus, Z., & Oktaviandi, S. (2021). Aplikasi Metode Quality Function Deployment Untuk Sistem Peningkatan Pelayanan Konsumen. *Journal of Science and Social Research*, 4(3), 342–346.
- Milasari, T., Utomo, S. W., & Styaningrum, F. (2018). Implementasi 8 Standar Nasional Pendidikan di MAN 1 Kota Madiun. *FIPA: Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 6(2).
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Indonesia. (2007). *Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama Dan Pendidikan Keagamaan*.
- Pemerintah Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Di Kabupaten/Kota*.
- Ratmawati, R., & Tolla, I. (2018). Analisis Pemenuhan 8 Standar Nasional Pendidikan Pada SMP Negeri di Sulawesi Selatan. *Eklektika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Pendidikan*, 6(1), 1–19.
- Risti Ana, D., & Umi, F. (2015). Rancang Bangun Website dan E-Learning di TPQ Al-Fadhilah. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 1(1), 40–43. <https://doi.org/10.23917/khif.v1i1.1181>
- Shobri, M. (2020). Strategi Marketing Kreatif Perguruan Tinggi Dalam Menarik Minat Mahasiswa Baru. *ICoIS: International Conference on Islamic Studies*, 1(1), 265–272.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.
- Wahiddin, W. (2019). Pembinaan 8 Standar Pendidikan SD dengan Menggunakan Metode Sasambo dalam Mempersiapkan Akreditasi Sekolah di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2018. *Jurnal LENTERA: Jurnal Studi Pendidikan*, 1(2), 1–20.