



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



IMPLEMENTASI MUTU LAYANAN DALAM MENINGKATKAN *TRUST* MASYARAKAT DI PONDOK PESANTREN DARUL HADITS SULTAN YAHYA SIAK

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



ERWIN

NIM. 22290614576

UIN SUSKA RIAU

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1445 / 2024



KEMENTERIAN AGAMA RI
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
 Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Nama : Erwin
 Nomor Induk Mahasiswa : 22290614576
 Gelar Akademik : M.Pd. (Magister Pendidikan)
 Judul : Implementasi Mutu Layanan dalam meningkatkan Trust Masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadita Sultan Yahya Siak

Coordinator
 Ketua Panitia
 Tim Penguji

Dilaksanakan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Agustiar, M.Ag.
 Penguji I/Ketua

Dr. Muhammad Fitriyadi, MA.
 Penguji II/Sekretaris

Dr. Sohiron, M.Pd.
 Penguji III

Dr. Ellya Roza, M.Hum.
 Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan 12/07/2024

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, selaku pembimbing tesis dengan ini menyetujui bahwa tesis yang berjudul **“Implementasi Mutu Layanan Dalam Meningkatkan Trust Masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak”** yang ditulis oleh:

Nama : Erwin
 NIM : 22290614576
 Program Studi : Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI)


Telah di perbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah di ajukan pada tanggal 21 Juni 2024.

Pembimbing I.
Dr. Mudasir, M.Pd
 NIP. 196611081994041001



 Tanggal, 21 Juni 2024

Pembimbing II
Dr. Umar Faruq, M.Pd
 NIP. 130211025



 Tanggal, 21 Juni 2024

Megetahui
 Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Agustiar, M. Ag
 NIP. 197108051998031004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Mudasir, M.Pd
DOSEN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS
Perihal: Tesis Saudara
ERWIN

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Suska Riau
di
Pekanbaru

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara:

Nama : Erwin
NIM : 22290614576
Program Studi : Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul : **Implementasi Mutu Layanan Dalam Meningkatkan Trust Masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak**

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 21 Juni 2024
Pembimbing I

Dr. Mudasir, M.Pd
NIP. 196611081994041001

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Umar Faruq, M.Pd
DOSEN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal: Tesis Saudara

ERWIN

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana

Uin Suska Riau

di

Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara:

Nama : ERWIN
NIM : 22290614576
Program Studi : Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul : **Implementasi Mutu Layanan Dalam Meningkatkan Trust Masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak**

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 21 Juni 2024

Pembimbing II

Dr. Umar Faruq, M.Pd

NIP. 130211025

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ERWIN
 NIM : 22290614576
 Tempat/Tanggal Lahir : Gobah, 23 April 1987
 Program Studi : Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya tulis dengan judul: **“Implementasi Mutu Layanan Dalam Meningkatkan Trust Masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak”** Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan (Tesis) ini, yang saya kutip dari hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian (Tesis) ini bukan hasil karya saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 21 Juni 2024
 Penulis



Erwin
 NIM : 22290614576



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahuwata'ala yang telah memberikan nikmat kesehatan dan nikmat kesempatan serta rahmat, taufik dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul "**Implementasi Mutu Layanan Dalam Meningkatkan Trust Masyarakat Di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak**". Sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Magister Pendidikan (M. Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat beserta salam selalu penulis kirimkan kepada salah seorang hamba Allah yang sangat mulia yakni baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu'alaihi wasallam yang sudah membawa kita sebagai ummatnya ke jalan yang tereng-menderang yakni agama Islam.

Syukur Alhamdulillah dalam menyelesaikan tesis ini dengan kerendahan hati yang penuh kesadaran penulis sampaikan bahwa tidak sedikit sumbangan dan jasa yang penulis terima dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini. Terutama untuk kedua orang tua penulis yang sangat terhormat dan tercinta **Ayahanda Abu Nalis** dan **Ibunda Sulidar** serta istri tercinta **Rasmaini** beserta anak-anak tersayang yang senantiasa mendo'akan, memberikan semangat dan memberikan pengorbanan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dan semoga mereka selalu dalam lindungan Allah Subhanahuwata'ala. Terimakasih atas perhatian, pengertian, kasih sayang, serta cinta yang indah, dalam mewarnai hidupku. Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Seluruh keluarga besar saya atas dorongan dan motivasi secara moril maupun materis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Magister Manajemen Pendidikan Islam ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih dengan penuh rasa hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag Selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M. Pd Selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Edi Erwan, S. Pt., M. Sc., Ph.D Selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ilyas Husti, MA, Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Ibunda Dr. Hj. Zaitun, M. Ag., Wakil Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Agustiar, M. Ag, Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, dan Bapak Dr. Muhammad Fitriyadi, MA., selaku Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Mudasir, M.Pd, pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan pembuatan tesis ini.
5. Bapak Dr. Umar Faruq, M.Pd pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan pembuatan tesis ini.
6. Ibu Dr. Afriza S.Ag., M.Pd Panasehat Akademik yang dari awal membimbing penulis dalam penulisan proposal penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, terima kasih atas ilmu yang diajarkan, mudah- mudahan menjadi amal baik dan pahala dihadapan Allah SWT, Aamiin.
8. Karyawan/i Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dengan baik dan kemudahan dalam administrasi.
9. Terimakasih banyak saya ucapkan kepada semua civitas Darul hadits Sultan Yahya Siak yang telah memberikan tempat dan waktu untuk penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa S2 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2022 kelas B, semoga sehat selalu dan sukses buat kita semua
11. Kepada Keluarga Besar tercinta terutama untuk Abang Kakak serta Adik dan sepupu-sepupu yang telah mendorong dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
12. Kepada semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan Tesis ini. Semoga bantuan yang diberikan dalam bentuk apapun, semoga mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Aamin Ya Rabbal ‘alamin.

Wassalamu‘alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 21 Juni 2024 Penulis

Erwin

NIM : 22290614576

UIN SUSKA RIAU

MOTTO

“FOKUS AKHIRAT”

(Erwin)



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
MOTTO	iv
DAFTAR ISI	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	10
B. Proposisi	33
C. Penelitian Relevan	35
D. Kerangka Berfikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	43
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
C. Subjek dan Objek Penelitian	45
D. Informan penelitian	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Analisis Data	49
G. Uji Keabsahan Data.....	51
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	53
B. Hasil Penelitian	64
C. Analisis Data.....	86
D. Pembahasan	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	95



UIN SUSKA RIAU

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini di dasarkan atas Suatu Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide to Arabic Transliteration I), INIS Fellow 1992.

a. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ﺕ	A	ﺙ	Th
ﺝ	B	ﺞ	Zh
ﺕ	T	ﻉ	”
ﺝ	Ts	ﻍ	Gh
ﻑ	J	ﻑ	F
ﻕ	H	ﻕ	Q
ﻙ	Kh	ﻙ	K
ﺩ	D	ﺩ	L
ﺫ	Dz	ﺫ	M
ﺭ	R	ﺭ	N
ﺯ	Z	ﺯ	W
ﺱ	S	ﻩ	H
ﺱ	Sy	ﻩ	”
ﺵ	Sh	ﺵ	Y
ﺩﻝ	DI		

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlomah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = \hat{A} misalnya قال menjadi qâla Vokal (i) panjang = \hat{i} misalnya لقي menjadi qîla Vokal (u) panjang = \hat{U} misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dengan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalnya قول menjadi qawlun Diftong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun

c. Ta’ marbûthah (ة)

Ta’ marbuthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila Ta’ marbuthah tersebut berada diakhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya رسالة ال مدرسة لي menjadi *arisalat li al-madrasah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang berdiri dari susunan *muḍlaf* dan *Muḍlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya رحمة في هاللي menjadi *fi rahmatillah*.

d. Kata Sandang dan Lafdh Al-Jalalah

Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah Kata Sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak diawal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*), maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. Masyâ’ Allâh kâna wa mâ lam yasya’ lam yakun.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ABSTRAK

Erwin : “Implementasi Mutu Layanan Dalam Meningkatkan *Trust* Masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak”

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui implementasi mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak. 2) Untuk mengetahui *trust* masyarakat terhadap Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak. 3) Untuk mengetahui implementasi mutu layanan dalam meningkatkan *trust* masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak. 4) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasi mutu di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan kemudian verifikasi atau menarik kesimpulan. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Implementasi mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak sudah menerapkan *Standar Operational Procedure* (SOP) internal pondok. Diantaranya yang telah diterapkan yaitu *pertama* identifikasi kebutuhan santri, *kedua* menerapkan standar untuk kurikulum, pengajaran, fasilitas, dan kegiatan ekstrakurikuler. *Ketiga* melaksanakan monitoring dan evaluasi. (2) *trust* masyarakat terhadap Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak masih tinggi yang dapat dilihat dari masih tingginya minat masyarakat memasukkan anaknya ke Pondok Pesantren Darul Hadist. (3) Diantara mutu layanan yang diterapkan untuk meningkatkan *trust* masyarakat oleh Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak yaitu peningkatan pada mutu kurikulum mata pelajaran hadist sebagai pelajaran utama. (4) Kendala yang dihadapi dalam implementasi mutu layanan diantaranya yaitu, *pertama* kurangnya SDM yang ahli bidangnya, terutama ahli hadits. *Kedua* fasilitas yang belum lengkap, sehingga membuat mutu layanan belum bisa diterapkan secara optimal. *Ketiga* komunikasi layanan yang belum terkoordinasi dengan baik antara pimpinan, majelis guru, dan Yayasan.

Kata Kunci: Implementasi, Mutu Layanan, *Trust* Masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Erwin, (2024): The Implementation of Services Quality in Increasing Community Trust at Islamic Boarding School of Darul Hadits Sultan Yahya Siak

This research aimed at 1) knowing the implementation of services quality, 2) knowing the public's trust, 3) determining the implementation of services quality in increasing community trust, and 4) knowing the obstacles faced in implementing the quality at the Islamic Boarding School Darul Hadist Sultan Yahya Siak. This research used descriptive qualitative method. Interview, observation and documentation techniques were used for collecting the data. The data were analyzed by using reduction, presentation and then verification or drawing conclusions. The research findings showed that: 1) the implementation of services quality at Islamic Boarding School of Darul Hadist Sultan Yahya Siak has implemented the internal Standard Operational Procedure (SOP), such as identifying the students' need, implementing the standards of curriculum, teaching, facilities and extracurricular activities, and conducting the monitoring and evaluation. 2) The public trust at Islamic Boarding School Darul Hadist Sultan Yahya Siak was still high category, it could be seen from the high level of public interest in entering their children in Islamic Boarding School of Darul Hadist. 3) The services quality implemented in increasing public trust were: improving the *hadist* subject curriculum quality as the main subject. 4) The obstacles faced in implementing services quality: first, the lack of human resources, especially hadith experts. Second, the facilities were incomplete, so the services quality could not be implemented optimally. Third, services communication has not been well coordinated among the leadership, teachers and the foundation.

Keywords: Implementation, Services Quality, Community Trust.

ملخص

أبروين، (2024): تنفيذ نوعية الخدمة لترقية ثقة المجتمع في معهد دار الحديث

سلطان يحي سيك

يهدف هذا البحث إلى معرفة ما يأتي : الأول معرفة تنفيذ نوعية الخدمة في معهد دار الحديث سلطان يحي سيك، والثاني معرفة المجتمع في معهد دار الحديث سلطان يحي سيك، والثالث معرفة تنفيذ نوعية الخدمة لترقية ثقة المجتمع في معهد دار الحديث سلطان يحي سيك. والرابع معرفة المعرقة في تنفيذ نوعية الخدمة في معهد دار الحديث سلطان يحي سيك. منهجية البحث وصفية نوعية. ومن أساليب جمع البيانات مقابلة وملاحظة ووثيقة. ومن أساليب تحليل البيانات تقليلها ثم تقديمها ثم الاستنتاج. وأما نتائج البحث فهي ما تأتي : الأول أن تنفيذ نوعية الخدمة في معهد دار الحديث سلطان يحي سيك جيد جدا وقد طبقت المدرسة معيار العملية الداخلية المعهدية، ومن التطبيقات (1) تقدم حوائج الطلبة، و(2) تطبيق معيار المنهج، والتعليم، والمرافق والأنشطة للمنهجيات. (3) أداء الرقابة والتقويم. والثاني ثقة المجتمع في معهد دار الحديث سلطان يحي سيك مازالت مرتفعة حيث أن كثيرا من المجتمع سجلوا أولادهم إلى معهد دار الحديث. والثالث أن من نوعيات الخدمة التي يطبقها معهد دار الحديث سلطان يحي سيك لترقية ثقة المجتمع نوعية المنهج الدراسي ولاسيما في درس الحديث. والرابع أن المعرقة في تنفيذ نوعية الخدمة لترقية ثقة المجتمع كما تأتي : (1) نقصان المورد البشري المتخصص ولاسيما من يتخصص في الحديث، (2) التسهيلات غير كاملة حتى لا يستطيع أن تطبق نوعية الخدمة كاملة، والثالث الاتصال بما يتعلق عن الخدمة لم يتسق بين المدير والأساتذة والمؤسسة جيدا.

الكلمات الرئيسية: التنفيذ، نوعية الخدمة، ثقة المجتمع

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pendidikan di era digitalisasi, memberikan dampak secara tidak langsung pada penyesuaian di sistem pendidikan pondok pesantren. Untuk itu dibutuhkan kebijaksanaan dan profesionalisme dari manajemen Pondok Pesantren untuk bisa melihat pendidikan yang sesuai dengan perkembangan zaman, tanpa meninggalkan prinsip-prinsip keislaman. Diantara elemen penting yang menjadi tolok ukur masyarakat dalam memberikan kepercayaan menyekolahkan anaknya pada suatu lembaga pendidikan adalah bagaimana mutu layanan yang diberikan oleh Pondok Pesantren terkait kepada anak didik maupun wali murid terkait.

Mutu layanan berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat pada suatu lembaga pendidikan.¹ Mutu layanan bukan hanya sekadar standar operasional pada lembaga sekolah, tetapi juga cerminan dedikasi Pondok Pesantren terhadap kepuasan masyarakat. Penulisan tesis ini menekankan tentang pentingnya mutu layanan dan mutu tenaga pendidik dalam membangun kepercayaan masyarakat.

¹ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), h 41-50.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsep mutu layanan adalah salah satu pondasi yang fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan yang mampu memberikan layanan yang unggul cenderung menarik lebih banyak kepercayaan masyarakat dan mempertahankan eksistensi mereka di dunia pendidikan.²

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Para ahli menefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan, harapan dan mutu merupakan hal yang saling berkaitan.

Ishikawa menyatakan bahwa “*quality and customer satisfaction are the same thing*”. Ini berarti sebagai dan semahal apapun suatu produk dihasilkan atau pelayanan diberikan menjadi sia-sia jika tidak membuat pelanggan puas.³ Ketika suatu lembaga pendidikan memberikan kesan layanan yang bagus, maka akan memberikan dampak yang positif pada aspek yang lain, khususnya pada tingkat kepercayaan masyarakat.

Masyarakat cenderung memilih lembaga pendidikan yang tidak hanya menyediakan fasilitas dan bangunan yang megah, tetapi juga akan

² Grönroos, C. (2012). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), h 36-44.

³ Suharsaputra, Uhar, *Implementasi Pendidikan Perguruan Tinggi*. (Bandung: Refika Aditama, 2015), h 292



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melihat dan menilai pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan mutu layanan bukanlah biaya sementara, melainkan investasi jangka panjang yang berpotensi meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitas. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap penyelenggara layanan.

Penelitian Smith dan Ennew tahun tentang word of mouth pada anak didik lembaga pendidikan ditemukan bahwa “anak didik yang puas dengan kualitas pelayanan dari lembaga tersebut akan memberitahukan kepada orang lain”.⁴

Mutu layanan membentuk reputasi pada lembaga pendidikan. Dalam era digital, informasi dapat dengan cepat menyebar melalui media sosial dan ulasan online. Perusahaan dengan mutu layanan yang tinggi akan mendapatkan ulasan positif, memperkuat citra positif mereka di mata pelanggan. Sebaliknya, layanan yang buruk dapat mengakibatkan reputasi yang buruk dan dampak negatif terhadap kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami bahwa mutu layanan bukan hanya tentang memenuhi harapan, tetapi juga tentang melebihi ekspektasi pelanggan. Menurut Aaker dan Keller menyatakan bahwa reputasi perusahaan (Corporate reputation) adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas yang dihubungkan dengan nama perusahaan.⁵ Dalam dunia pendidikan juga tidak terlepas dari pengaruh dari informasi di era digital.

⁴ Nugroho, Yohanes Agung Adi. *Menumbuhkan Service Loyalty Melalui Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Respon Emosi Anak didik Pada Perusahaan Jasa* (Jakarta:pustaka jaya, 2015),h 5

⁵ Chikmiatur Rosidah, *The Influence of Corporate Reputation and Trust To Costumers Loyalty of ATM Users After Cybercrime Issues (Study at BCA Consumers in Surabaya)*, Jurnal Business and economics, (Surabaya: 2011)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suatu Pondok Pesantren akan mudah di akses oleh masyarakat melalui media sosial, baik itu dari segi positif maupun negatif. Ketika performa mutu layanan Pondok Pesantren bagus, mudah bagi anak didik atau wali murid memuji melalui media sosial. Begitu pula halnya Ketika mutu layanan rendah juga akan berpengaruh pada nama sekolah.

Dalam rangka mencapai mutu layanan yang optimal, lembaga pendidikan perlu mengacu pada standar pelayanan yang telah diatur oleh kemendikbud. Diantaranya yaitu layanan utama yang terdiri dari Layanan akademik dan layanan non-akademik. Layanan akademi mencakup layanan Program pelatihan, fasilitas belajar, kualitas bahan ajar, layanan Pengajar dan layanan Praktek. Sedangkan non-akademik mencakup layanan akomodasi, layanan konsumsi dan layanan panitia.⁶

Dengan demikian, mutu layanan bukan hanya menjadi unsur tambahan dalam lingkungan pendidikan, melainkan fondasi utama yang membedakan pendidikan yang bermutu dari yang tidak bermutu. Lembaga pendidikan yang memberikan tumpuan pada mutu layanan tidak hanya memenuhi persyaratan Lembaga pendidikan, tetapi juga menciptakan kepercayaan masyarakat.

Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak, adalah salah satu pesantren yang didirikan untuk menghasilkan santri-santri yang cerdas secara akademis, dan juga santri yang memiliki karakter yang mulia dengan ciri

⁶ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.



khas amalan sunnah-sunnah nabi, dengan pemahaman mendalam hadist-hadist dari nabi Muhammad.

Peningkatan pendaftaran santri baru pada tahun 2021-2023 dan menjadi perhatian peneliti akan apa alasan masyarakat memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk menitipkan anaknya untuk menempuh pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hadist. Diantara alasan kepercayaan masyarakat kepada Pondok Pesantren Darul Hadist adalah sosok pemimpin dan inisiator berdirinya Pondok Pesantren yaitu Bupati Siak bapak Drs. Alfredri M.Si. Ketika masyarakat mendapat informasi bahwa Pondok Pesantren Darul Hadist adalah salah programnya Bupati Siak, maka kepercayaan masyarakat pun terbentuk dengan mudah.

Kepercayaan masyarakat kepada Pondok Pesantren Darul Hadist tidak boleh hanya bergantung pada sosok Bupati Siak, bapak Alfredri saja.

Ketergantungan kepercayaan masyarakat pada seorang sosok Bupati Siak untuk keberlangsungan pendidikan Pondok Pesantren Darul Hadist bisa jadi akan menurun ketika beliau tidak lagi memimpin Siak. Oleh karena itu, perlu adanya membangun kepercayaan masyarakat dari aspek yang lain sehingga kepercayaan masyarakat menyekolahkan anaknya di Pondok Pesantren Darul Hadist tetap terjaga dengan baik dan bahkan meningkat.

Diantara indikasi yang menunjukkan kepercayaan masyarakat adalah bagaimana reputasi dan kredibilitas Pondok Pesantren di ajang Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) tingkat Kab. Siak. Reputasi seperti prestasi yang telah dicapai oleh pihak pondok dan bagaimana publikasi positif dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membentuk pandangan masyarakat. Kemudian dari sisi negatifnya bisa dilihat dari kritikan dan keluhan dari orang tua, alumni, dan masyarakat umum mengenai kualitas pendidikan, fasilitas, atau tata kelola pesantren yang menjadi catatan bahwa kepercayaan sedang mengalami penurunan. Masyarakat yang mulai meragukan kredibilitas pesantren mungkin akan memindahkan anak-anak mereka ke lembaga pendidikan lain yang dianggap lebih baik atau lebih terpercaya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa salah satu aspek penting yang harus menjadi perhatian implementasi Pondok Pesantren Darul Hadist adalah mutu layanan yang akan memainkan peranan yang penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Tuntutan mutu layanan yang diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga akan terbangun rasa kepercayaan yang utuh bahwa lulusan Pondok Pesantren Darul Hadist mampu bersaing di era digitalisasi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Mutu Layanan Dalam Meningkatkan Trust Masyarakat Di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak”.

B. Permasalahan

Permasalahan dalam penelitian ini terdiri dari yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Penerapan mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak belum optimal.
- b. Implementasi mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak dalam meningkatkan trust masyarakat masih tergolong rendah.
- c. Implementasi trust masyarakat belum ditata secara profesional.
- d. Tata cara dan kelola manajemen pondok terhadap saran dan kritikan belum dilaksanakan dengan baik.
- e. Manajemen Pondok Pesantren untuk membuat santri nyaman mungkin dipesantren sangat rendah
- f. Kendala dan permasalahan dari pihak dalam pesantren, dalam meningkatkan mutu layanan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah terfokus pada implementasi mutu layanan di Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak yang bertujuan untuk meningkatkan trust masyarakat serta daya saing sekolah di tengah persaingan dengan sekolah-sekolah lain. Beberapa hal yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Fokus pada implementasi implementasi mutu layanan dan pengaruhnya terhadap trust masyarakat dan daya saing sekolah di Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Rumusan Masalah

- a. Bagaimanakah implementasi mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak?
- b. Bagaimanakah *trust* (kepercayaan) masyarakat terhadap Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak?
- c. Bagaimanakah implementasi mutu layanan dalam meningkatkan *trust* masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak?
- d. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui implementasi mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak.
- b. Untuk mengetahui *trust* (kepercayaan) masyarakat terhadap Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak.
- c. Untuk mengetahui implementasi mutu layanan dalam meningkatkan *trust* di Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak.
- d. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasi mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak.



F. Manfaat Penelitian

Dalam suatu pendidikan diharapkan selalu ada manfaat yang akan diperoleh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan perbaikan dalam pengelolaan pelayanan pada lembaga pendidikan formal, khususnya di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak.
- b. Bagi bidang keilmuan, penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan pembanding program bagi peneliti yang melakukan penelitian dengan tema yang sama di tempat lain sehingga memperkaya temuan penelitian.
- c. Bagi yayasan yang memiliki masalah yang sama, dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk memberikan kontribusi penting dalam memperkaya pengembangan pendidikan.
- d. Sebagai sumbangan peneliti kepada pendidikan Islam dan juga merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar magister pada Program Studi Implementasi Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

Adapun landasan teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mutu

Philip B. Crosby, sebagaimana yang di kutip oleh nasution, mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian dengan apa yang diisyaratkan atau distandarkan (*Conformance to requirement*).⁷ Demikian juga menurut Garvin sebagaimana dikutip oleh M.N Nasution, mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.⁸

Menurut W. Edward Deming mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau anak didik.⁹ Sebuah produk dikatakan bermutu jika produk tersebut sesuai dengan kebutuhan anak didik atau

⁷ Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia, 2001), h.15

⁸ *Ibid*, 15

⁹ Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Pondok Pesantren Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), h. 80

pelanggan, sehingga dapat memberikan kepuasan dari pelanggan terhadap produk tersebut. Edward Sallis juga menyampaikan bahwa mutu atau kualitas dapat dilihat juga dari konsep secara absolut dan relative. Dalam konsep absolut sesuatu (produk) disebut berkualitas bila memenuhi standar tertinggi dan sempurna. Artinya, barang atau produk tersebut sudah tidak ada yang melebihi. Dalam konsep relative, kualitas berarti memenuhi spesifikasi yang ditetapkan dan sesuai dengan tujuan. Kualitas dalam konsep relative berhubungan dengan produsen, maka kualitas berarti sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan oleh pelanggan.¹⁰

Dari berbagai pendapat atau pandangan para ahli di atas tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu adalah sesuatu yang sesuai dengan standar atau persyaratan yang dapat dimanfaatkan atau digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan pelanggan yang diperoleh melalui implementasi yang baik dan berkelanjutan.

Mutu (kualitas) merupakan sasaran utama dalam setiap pengelolaan institusi, termasuk institusi pendidikan formal. Mutu menjadi indikator utama setiap Pondok Pesantren atau pondok pesantren untuk mendapatkan capaian tujuan dan kepercayaan dari masyarakat. Tanpa ada mutu pada suatu sekolah, sulit rasanya akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan berkompetisi dengan

¹⁰Tatang Ibrahim dan A. Rusdiana, *Implementasi Mutu Terpadu*, (Bandung: Yrama Widya, 2021), h. 16

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pondok Pesantren lain.¹¹ Oleh sebab itu, mutu sangat penting dan menjadi perhatian utama setiap pengelola Pondok Pesantren agar dapat eksis, kompetitif, dan berkontribusi besar terhadap pencerdesan anak bangsa.

Kata mutu adalah istilah yang relatif dan memiliki makna yang berbeda bagi tiap orang. Beeby melihat mutu dari tiga perspektif yaitu: perspektif ekonomi, sosiologi dan pendidikan. Berdasarkan perspektif ekonomi, yang bermutu adalah pendidikan yang mempunyai kontribusi yang tinggi terhadap pertumbuhan ekonomi, khususnya kemandirian Pondok Pesantren dalam membiayai program pendidikan dan pembelajaran. Dalam konteks sosiologi, mutu dipandang sebagai kemampuan Pondok Pesantren untuk merespon dan memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat. Dalam konteks pendidikan, mutu memberi kontribusi besar terhadap perkembangan potensi dan kualitas diri peserta didik sehingga dapat fungsional di tengah masyarakat.¹²

Kualitas pendidikan menurut Ace Suryadi dan H.A.R Tilaar merupakan kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin.¹³ Di dalam konteks pendidikan, pengertian kualitas atau mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan

¹¹Wardah Hanafie dan Abdul Malik, *Implementasi Implementasi Pengendalian Mutu di Sekolah*, (Makassar: Global RCI, 2018), h. 15

¹²*Ibid*, h. 16

¹³Ace Suryadi, *Analisis Kebijakan Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003), h. 59



hasil pendidikan. Dalam konteks “proses” pendidikan yang bermutu terlibat berbagai input, seperti bahan ajar (kognitif, efektif atau psikomotorik), metode bervariasi sesuai dengan kemampuan guru, sarana Pondok Pesantren didukung dengan administrasi dan prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif.

Implementasi mutu layanan di pondok pesantren, seperti fasilitas ruangan kelas yang baik berfungsi menyatukan berbagai *input* dan *output* anak didik. Sudah suatu keharusan mensinergikan semua komponen dalam interaksi atau proses belajar baik antar guru, santri dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas, baik konteks kurikuler maupun ekstrakurikuler, baik dalam lingkup substansi yang akademis maupun yang non-akademis dalam suasana yang mendukung proses pembelajaran.¹⁴

Uraian di atas, menunjukkan betapa tingginya nilai kepercayaan masyarakat terhadap Pondok Pesantren yang menyangkut fungsi pengembangan yang tidak hanya dari aspek intelektual peserta didik saja, akan tetapi menyangkut juga penanaman nilai-nilai keagamaan dalam rangka pengembangan akhlak yang sesuai dengan ajaran Islam sehingga menuntut semua pihak yang berkepentingan (stakeholders) dan concern terhadap pendidikan Pondok Pesantren untuk menumbuh kembangkan nilai-nilai kreatifitas dan inovasi mutu madrasah.

¹⁴*Ibid*, h. 337

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pembahasan mengenai mutu pada dasarnya patut untuk dikaji dan diterapkan beberapa teori yang mendasar sebagaimana yang tertuang dalam Ditjen, Dikti yakni visi dan misi organisasi, prinsip, tujuan, analisis pasar, analisis keadaan diri, rencana lembaga, kebijakan mutu, biaya mutu dan evaluasi serta tindak lanjut. Hal ini sesungguhnya memberikan pemahaman bahwa penyelenggaraan pendidikan oleh lembaga-lembaga pondok pesantren dituntut untuk dapat mengembangkan dan menerapkan implementasi termasuk perencanaan yang strategis dalam rangka untuk meningkatkan mutu pendidikannya.

Upaya peningkatan mutu Pondok Pesantren difokuskan kepada mutu proses pendidikan. Inti dari proses pendidikan adalah pembelajaran peserta didik. Proses pembelajaran ini mencakup sejumlah unsur utama mendasar yang membentuk mutu pembelajaran. Unsur-unsur tersebut terdiri dari tujuan pembelajaran, isi kurikulum, guru, sarana dan prasarana, dana, implementasi dan evaluasi. Pondok Pesantren yang unggul dan bermutu itu adalah Pondok Pesantren yang mampu bersaing dengan santri di luar sekolah. Juga memiliki akar budaya serta nilai-nilai etika moral (akhlak) yang baik dan kuat.

Pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang mampu menjawab berbagai tantangan dan permasalahan yang akan dihadapi sekarang dan masa yang akan datang. Pondok Pesantren tersebut di dalamnya tercipta suasana yang humanis, terpeliharannya budaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dialog, komunikasi latihan bersama, dan adanya validasi teman sejawat. Dengan kata lain, terpelihara pendidikan humanioranya, religiusitasnya, moral dan akhlaknya. Sebuah Pondok Pesantren dianggap mempunyai daya tarik, daya saing dan daya tahan, paling tidak mempunyai syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Pondok Pesantren tersebut proses pembelajarannya bermutu dan hasilnya juga bermutu. Bermutu dalam bidang akademiknya, bermutu dalam pendampingan emosionalnya, dan bermutu dalam pembimbingan spiritualnya. Dengan demikian, maka segala aspek Mutu Layanan dapat tercapai.
- b. Pondok Pesantren tersebut biayanya sebanding dengan mutu yang diperlihatkannya. Biasanya orang tua yang sadar akan mutu pendidikan menganggap biaya merupakan persolana nomor dua. Dalam dunia bisnis ada istilah bahwa bisnis yang bermutu itu mahal, dan yang tidak bermutu itu murah. Agaknya perarel dengan pandangan ini juga berlaku dalam dunia pendidikan, bahwa untuk menjdiakan Pondok Pesantren bermutu ternyata biayannya mahal sekali, dan sulit ditemukan dengan biaya yang sangat rendah, tetapi sekolahnya bermutu.
- c. Pondok Pesantren tersebut memliki etos kerja tinggi dalam arti komunitas pendidikan tersebut telah mempunyai kebiasaan untuk bekerja keras, mendidik, tertib, disiplin, penuh tanggung jawab, objektif, dan konsisten. Nilai-nilai budaya ini menjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sikap dan milik seluruh anggota komunitas pendidikan pada unit Pondok Pesantren itu.

- d. Pondok Pesantren tersebut dari segi keamanan secara fisik dan psikologis terjamin, dalam arti kompleks Pondok Pesantren tersebut sungguh-sungguh menanamkan sikap ramah lingkungan untuk hidup tertib, indah, rapi, aman, rindang, nyaman dan menjadikan orang betah di dalamnya.¹⁵

Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas atau mutu layanan adalah kemampuan lembaga dalam memberikan layanan terbaik kepada peserta didik untuk memberdayakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kualitas yang sesuai dengan harapan atau tujuan pendidikan melalui proses pendidikan yang efektif.

Kerjasama bukan hanya pada lingkungan Pondok Pesantren dan masyarakat, tetapi dengan organisasi lain, seperti perusahaan agar output dari Pondok Pesantren dapat terserap di dunia kerja. Upaya peningkatan mutu pendidikan di Pondok Pesantren membutuhkan pola pemikiran yang menganggap Pondok Pesantren sebagai suatu sistem. Pondok Pesantren terdiri atas komponen yang saling berhubungan dan saling membutuhkan antara satu dengan yang lain.

Pendidikan Pondok Pesantren yang bermutu diantaranya ada santri berkembang secara maksimal sesuai dengan kemampuan dan bermanfaat untuk masyarakat. Pendidikan yang bermutu akan

¹⁵ Hasbullah, *Otonomi Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 60-61



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadikan setiap santri bisa memberikan kontribusi positif kepada masyarakat sekitar. Untuk meningkatkan mutu pendidikan langkah yang diambil yaitu:

- a) Pondok Pesantren memungut biaya minimum pendidikan yang diperlukan diberikan secara individual kepada santri.
- b) Memaksimalkan sumber daya Pendidikan.
- c) Memberdayakan Pondok Pesantren swasta dengan memberi bantuan untuk meningkatkan mutu pembelajaran santri dan mengoptimalkan daya tamping yang tersedia.
- d) Melanjutkan pembangunan unit Pondok Pesantren baru dan ruang kelas baru untuk daerah yang memerlukan dengan memperhatikan peta pendidikan di setiap daerah agar tidak mengganggu keberadaan Pondok Pesantren swasta.
- e) Memberikan perhatian khusus untuk anak usia Pondok Pesantren yang berasal dari keluarga miskin dan masyarakat terpencil.
- f) Meningkatkan partisipasi masyarakat dan pemerintah daerah untuk ikut menyukseskan penuntasan wajib belajar pendidikan 9 tahun.¹⁶

Perbaikan mutu berkelanjutan (*countinuous quality improvement*) harus menjadi strategi sebagai salah satu paradigma peningkatan profesionalisme tenaga kependidikan di sekolah. Melalui

¹⁶ Indra Djati Sidi, *Menuju Masyarakat Belajar*, (Jakarta: Logos, 2010), h. 73.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategi peningkatan mutu diharapkan dapat mengatasi masalah rendahnya mutu pendidikan yang tidak hanya mengandalkan pendekatan yang bersifat konvensional melainkan optimalisasi sumber daya dan sumber dana, yang secara langsung dapat mengembangkan kualitas pendidikan.¹⁷

2. Indikator Mutu Layanan

Dalam konteks pendidikan, seperti di pesantren, indikator ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan para santri serta orang tua mereka. Penggunaan indikator mutu layanan membantu lembaga pendidikan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, menjaga kepuasan pengguna layanan, dan membangun kepercayaan masyarakat. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai setiap indikator mutu layanan yang umum digunakan.¹⁸

a. Keberwujudan (*Tangibles*):

Tangibles salah satu indikator mutu layanan yang berkaitan dengan aspek fisik dari layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau organisasi. Indikator ini mencakup elemen-elemen yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Dalam konteks lembaga pendidikan seperti pesantren, keberwujudan meliputi

¹⁷Amir Supriadi, *Gaya Kepemimpinan Kepala Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Jurnal UIN Sunan Kalijaga, 2017), h. 25

¹⁸Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2010). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), h 31-46.



berbagai aspek yang memberikan kesan pertama kepada santri dan orang tua, serta mencerminkan komitmen pesantren terhadap kualitas layanan.

Contoh dari *Tangibles* yaitu, kebersihan ruang kelas, kelengkapan fasilitas seperti perpustakaan dan laboratorium, kondisi bangunan, penampilan profesional guru dan staf. Penampilan fisik yang baik menciptakan kesan positif dan menunjukkan komitmen lembaga terhadap kualitas.

b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability adalah salah satu indikator mutu layanan yang mengukur kemampuan lembaga atau organisasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu. Dalam konteks lembaga pendidikan seperti pesantren, keandalan mencakup berbagai aspek yang menunjukkan bahwa pesantren dapat diandalkan dan dapat memenuhi ekspektasi santri dan orang tua. Beberapa elemen yang bisa ukur diantaranya yaitu

- 1) Kepatuhan Terhadap Jadwal Pelajaran,
- 2) kehadiran Guru Tepat Waktu,
- 3) Keandalan dalam Penyampaian Informasi Akademik dan Administrasi.
- 4) Konsistensi dalam Pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Komitmen Terhadap Janji yang Diberikan. Memenuhi janji meningkatkan kredibilitas dan membangun kepercayaan jangka Panjang.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah salah satu indikator mutu layanan yang mengukur kesediaan dan kemampuan lembaga atau organisasi untuk membantu pengguna layanan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu. Dalam konteks lembaga pendidikan seperti pesantren, daya tanggap mencakup berbagai aspek yang menunjukkan seberapa cepat dan efektif pesantren merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan dari santri dan orang tua.

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance adalah salah satu indikator mutu layanan yang mengukur kemampuan lembaga atau organisasi untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna layanan mengenai kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks lembaga pendidikan seperti pesantren, jaminan mencakup berbagai aspek yang menunjukkan bahwa pesantren memiliki kompetensi, integritas, dan konsistensi dalam menjalankan fungsi dan aktivitasnya.

Diantara komponen Assurance yang perlu menjadi perhatian adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Kualifikasi dan Kompetensi Staf dan Guru.
 - 2) Keadilan dan Transparansi dalam Penilaian Akademik.
 - 3) Keamanan dan Kesejahteraan Santri
 - 4) Integritas dan Etika Profesional, yaitu prinsip-prinsip moral dan etika dalam menjalankan kegiatan pendidikan dan layanan pesantren.
 - 5) Keandalan Layanan dan Konsistensi
- e. Empati (*Empathy*)
- Empati* adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan orang lain, serta merespons dengan cara yang sesuai dan peduli. Dalam konteks layanan pendidikan seperti pesantren, empati mencakup kemampuan untuk memahami situasi, perasaan, dan kebutuhan santri serta orang tua, serta memberikan perhatian yang memadai dan responsif. Diantara komponen empati yang harus jadi perhatian adalah:¹⁹
- 1) Memahami Perasaan dan Kebutuhan.
 - 2) Menyediakan Dukungan Emosional.
 - 3) Komunikasi Sensitif dan Mempertimbangkan Perasaan.
 - 4) Respon yang Peduli dan Berempati.

¹⁹ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2010). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), h

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan memprioritaskan empati dalam setiap interaksi dan layanan yang diberikan, pesantren dapat memastikan bahwa mereka tidak hanya memberikan pendidikan yang berkualitas, tetapi juga memberikan perhatian yang tulus dan mendalam terhadap kebutuhan serta kesejahteraan santri dan orang tua.

f. Kepuasan Santri dan Orang Tua

Kepuasan Santri dan Orang Tua adalah ukuran sejauh mana santri dan orang tua merasa puas dengan layanan dan pengalaman yang mereka terima dari pesantren. Kepuasan ini mencerminkan persepsi positif mereka terhadap berbagai aspek pesantren, termasuk pendidikan, fasilitas, layanan pendukung, dan interaksi dengan staf dan guru. Kepuasan santri dan orang tua diantara lain adalah pada beberapa aspek berikut:²⁰

- 1) Pendidikan yang Berkualitas.
- 2) Fasilitas dan Lingkungan yang Mendukung.
- 3) Pelayanan dan Komunikasi yang Efektif.
- 4) Kesempatan untuk Partisipasi dan Keterlibatan.

g. Kinerja Akademik

Kinerja Akademik mengacu pada prestasi atau pencapaian santri dalam hal akademis di pesantren. Kinerja

²⁰ *Ibid*, h 25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akademik mencakup seberapa baik santri menyerap materi pelajaran, mencapai target pembelajaran, dan mencatat prestasi dalam ujian atau evaluasi lainnya. kinerja akademik meliputi:²¹

- 1) Pencapaian Belajar.
 - 2) Partisipasi dan Kehadiran.
 - 3) Perkembangan Keterampilan.
 - 4) Evaluasi Guru dan Umpan Balik.
- h. Keamanan dan Kesejahteraan

Keamanan dan Kesejahteraan di pesantren mengacu pada upaya untuk menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung bagi santri dalam aspek fisik, emosional, dan sosial. Ini melibatkan perlindungan terhadap santri dari ancaman fisik, serta dukungan terhadap kesejahteraan mereka secara menyeluruh. Berikut adalah komponen penting mengenai keamanan dan kesejahteraan:²²

- 1) Keamanan Fisik.
- 2) Kesehatan Emosional dan Mental.
- 3) Kesejahteraan Sosial.
- 4) Kesehatan Fisik.

²¹ *Ibid*, h 28

²² *Ibid*, h 30



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

i. Inovasi dan Pengembangan Layanan

Inovasi dan Pengembangan Layanan merujuk pada upaya pesantren untuk terus melakukan perubahan dan peningkatan dalam menyediakan layanan pendidikan yang lebih baik dan lebih relevan bagi santri. Inovasi ini melibatkan pengenalan ide baru, teknologi, atau metode pengajaran yang dapat meningkatkan pengalaman belajar santri dan efisiensi operasional pesantren secara keseluruhan.

1) Manfaat Inovasi dan Pengembangan Layanan:²³

- a. Meningkatkan Kualitas Pendidikan: Inovasi dan pengembangan layanan membantu meningkatkan kualitas pendidikan yang ditawarkan oleh pesantren, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan santri.
- b. Mendorong Pertumbuhan Pesantren: Pesantren yang mampu berinovasi dan mengembangkan layanan cenderung menarik minat lebih banyak santri dan mendukung pertumbuhan institusi.
- c. Memenuhi Tantangan Pendidikan Modern: Dengan terus berinovasi, pesantren dapat menjawab tantangan-tantangan pendidikan modern dan mempersiapkan santri untuk masa depan yang lebih baik.

²³ *Ibid*, h 33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan menggunakan indikator-indikator ini, pesantren dapat mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan yang mereka berikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Terdapat 5 kategori dalam Metode Kano yang digunakan untuk mengelompokkan item layanan (Szymczak & Kowal, 2016):²⁴

- 1) *Must-be*, item layanan yang termasuk dalam kategori ini tidak menjadi perhatian khusus bagi anak didik, namun apabila item layanan tersebut tidak terpenuhi akan memberikan efek yang sangat negatif terhadap kepuasan anak didik.
- 2) *One-Dimensional*, dalam kategori ini tingkat kepuasan anak didik berhubungan linier dengan kinerja suatu item layanan, sehingga akan memberikan efek positif apabila kinerja item layanan tersebut tinggi.
- 3) *Attractive*, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat tinggi dengan meningkatnya kinerja item layanan. Akan tetapi penurunan kinerja item layanan tidak menurunkan tingkat kepuasan anak didik.

²⁴Szymczak, M., & Kowal, K. (2016). The Kano Model: Identification of Handbook Attributes to Learn in Practice. *Journal of Workplace Learning, Vol. 28 Iss 5*, h 280-293.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) *Indifferent*, item layanan yang termasuk dalam kategori ini tidak memberikan efek positif maupun negatif terhadap tingkat kepuasan anak didik.
- 5) *Reverse*, item layanan yang termasuk dalam kategori ini harus dihindari untuk mendapatkan kepuasan anak didik.

3. Trust Masyarakat.

Trust masyarakat adalah konsep yang telah banyak diteliti oleh para ahli dalam berbagai disiplin ilmu seperti sosiologi, psikologi sosial, dan ilmu politik. Berikut adalah definisi trust masyarakat menurut beberapa ahli:

- a. Sosiologi: Menurut Anthony Giddens, *trust* (kepercayaan) adalah kepercayaan yang tercipta ketika individu atau kelompok merasa yakin bahwa mereka dapat mengandalkan orang lain atau lembaga lain dalam situasi tertentu. Trust masyarakat dibangun melalui interaksi sosial yang konsisten dan dapat diandalkan.²⁵
- b. Psikologi Sosial: Dalam konteks psikologi sosial, Mayer, Davis, dan Schoorman, mendefinisikan trust sebagai kepercayaan atau keyakinan bahwa pihak lain akan bertindak sesuai dengan harapan yang diharapkan, bahkan

²⁵ Giddens, A. *The Consequences of Modernity*. (USA: Stanford University Press, 2003), h, 23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketika tidak ada kontrol yang memaksa mereka untuk melakukannya.²⁶

- c. Ilmu Politik: Robert D. Putnam, dalam studinya tentang sosial kapital dan pembangunan masyarakat, mengaitkan trust masyarakat dengan kualitas interaksi sosial yang ada dalam sebuah komunitas atau masyarakat. Trust yang tinggi dapat meningkatkan kooperasi dan kolaborasi di antara anggota masyarakat.²⁷

Pemahaman tentang trust masyarakat dari berbagai perspektif ini penting untuk menggambarkan bagaimana kepercayaan ini dibentuk, dipertahankan, dan memiliki dampak yang signifikan dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu masyarakat.

Membangun kepercayaan merupakan hal yang penting agar masyarakat selalu menaruh minat kepada lembaga, salah satu cara yang digunakan dalam membangun kepercayaan melalui lima dimensi, Menurut Schindler dan Thomas, konsep kepercayaan dibangun oleh lima dimensi, yaitu: integritas, kompetensi, loyalitas, konsistensi dan keterbukaan (urut dari yang paling penting). Integritas dan kompetensi merupakan karakteristik yang

²⁶ Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (2018). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), h, 709-734.

²⁷ Putnam, R. D. (2019). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. (Rome: Princeton University Press. 2019), h 23



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

paling penting yang dicari oleh individu dalam mengidentifikasi kepercayaan pada orang lain, yang terdiri dari lima konsep kepercayaan yaitu kompetensi, kesetiaan, konsistensi, keterbukaan, dan integritas.²⁸

Dalam membangun hubungan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Pondok Pesantren juga harus membina hubungan baik dengan pelanggan. Membina hubungan baik dengan pelanggan, dilakukan agar dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap produk dan perusahaan itu sendiri.

Menurut Seitel tujuan hubungan anak didik antara lain:

- a) Mempertahankan pelanggan lama,
- b) Menarik pelanggan baru,
- c) Memasarkan/memperkenalkan produk atau jasa baru,
- d) Memudahkan penanganan keluhan pelanggan dan
- e) Mengurangi biaya.²⁹

Dengan ada hubungan yang saling memberi dan menerima antara Pondok Pesantren dengan masyarakat sekitarnya maka Pondok Pesantren harus merealisasikan apa yang dicita-citakan oleh warga masyarakat tentang pengembangan warga masyarakat tersebut secara total, integrated, dan optimal karena Pondok

²⁸ Stephen P. Robbins, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h

²⁹ Fraser P. Seitel, *The Practice of Public Relations (Eight Edition)*. (New Jersey: Prentice Hall, 2001), h 455.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pesantren memberika sesuatu yang sangat berharga terhadap masyarakat.³⁰

Putnam dalam tulisannya menyatakan bahwa trust terbentuk melalui interaksi sosial dan pengalaman individu dalam masyarakat. Kepercayaan sosial berperan penting dalam membentuk pandangan masyarakat terhadap institusi, termasuk pondok pesantren. Dalam konteks pesantren, *trust* masyarakat dapat terbentuk melalui pengalaman langsung (misalnya, memiliki anggota keluarga yang menjadi santri) atau melalui pengamatan terhadap kontribusi pesantren dalam komunitas lokal.³¹

Kepercayaan institusional seperti yang disebutkan oleh Mishler yang merujuk pada keyakinan masyarakat terhadap lembaga-lembaga yang ada dalam suatu negara atau komunitas, berdasarkan reputasi, transparansi, dan akuntabilitas lembaga tersebut.³² Pondok Pesantren yang memiliki reputasi baik, dikelola dengan transparan, dan menunjukkan akuntabilitas tinggi cenderung mendapatkan trust yang lebih besar dari masyarakat. Hal ini bisa dicapai melalui keterbukaan dalam pengelolaan dana, pelaporan kegiatan, dan keberhasilan alumninya.

³⁰ Made Vidarta, *Implementasi Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta,2004), h. 191

³¹ Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster. h 19-22.

³² Mishler, W., & Rose, R. (2001). "What are the Origins of Political Trust? Testing Institutional and Cultural Theories in Post-communist Societies". *Comparative Political Studies*, 34(1), 30-62. h 35-38.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teori tentang kepercayaan masyarakat juga membahas antara trust kognitif dan trust afektif. Trust kognitif didasarkan pada penilaian rasional terhadap kemampuan dan keandalan suatu lembaga, sementara trust afektif didasarkan pada hubungan emosional dan keakraban dengan lembaga tersebut.³³ Dalam konteks pesantren, trust kognitif dapat terbentuk melalui penilaian masyarakat terhadap kualitas pendidikan dan integritas pengelola pesantren. Sementara itu, trust afektif dapat terbentuk melalui hubungan personal antara santri, pengajar, dan masyarakat sekitar.

Trust masyarakat kepada sebuah lembaga juga dipengaruhi oleh seberapa jauh lembaga tersebut dianggap sah dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang dianut oleh masyarakat. Trust masyarakat akan cenderung ke arah negatif jika banyak ditemukan disebuah Lembaga Pendidikan yang tidak sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat.³⁴ Pondok Pesantren yang mampu menunjukkan kesesuaian dengan nilai-nilai agama dan budaya lokal serta berkontribusi positif dalam masyarakat akan lebih mudah mendapatkan trust dari masyarakat.

UIN SUSKA RIAU

³³ Lewis, J. D., & Weigert, A. (2020). "Trust as a Social Reality". *Social Forces*, 63(4), 967-985.

³⁴ Suchman, M. C. (2019). "Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches". *Academy of Management Review*, 20(3), 571-610. H 576-579.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Faktor yang Mempengaruhi *Trust* Masyarakat.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Trust* Masyarakat terhadap Pondok Pesantren.³⁵

a) Kualitas Pendidikan.

Kualitas pendidikan yang diberikan oleh pesantren, termasuk kompetensi pengajar dan kurikulum yang diterapkan, sangat mempengaruhi *trust* masyarakat. Pesantren yang dikenal menghasilkan lulusan berkualitas tinggi cenderung lebih dipercaya oleh masyarakat.

b) Integritas Pengelola

Integritas pengelola pesantren, termasuk kejujuran, etika, dan transparansi dalam pengelolaan lembaga, memainkan peran penting dalam membangun *trust*. Pengelola yang menunjukkan integritas tinggi dan keterbukaan dalam pengelolaan keuangan dan operasional pesantren akan mendapatkan *trust* yang lebih besar dari masyarakat.

c) Kontribusi terhadap Masyarakat.

Pesantren yang aktif dalam kegiatan sosial dan memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat sekitar, seperti program pengabdian masyarakat, kegiatan

³⁵ Nasution, A. "Integrasi Teknologi dalam Kurikulum Pesantren". *Jurnal Pendidikan Islam*, 12(2), h 45-47.

kemanusiaan, dan pemberdayaan ekonomi, akan lebih mudah mendapatkan trust dari masyarakat.

d) Reputasi dan Pengalaman.

Reputasi yang baik dan pengalaman yang panjang dalam menjalankan pendidikan dan pengelolaan pesantren akan meningkatkan trust masyarakat. Reputasi ini bisa terbentuk dari prestasi yang telah dicapai, testimoni dari alumni, dan pengakuan dari lembaga-lembaga terkait.

e) Hubungan Personal.

Hubungan personal antara pengelola, pengajar, dan santri dengan masyarakat sekitar juga sangat mempengaruhi trust. Keakraban dan kedekatan emosional dapat meningkatkan trust masyarakat terhadap pesantren.

Trust masyarakat kepada Pondok Pesantren merupakan hasil dari berbagai faktor, termasuk kualitas pendidikan, integritas pengelola, kontribusi terhadap masyarakat, reputasi, dan hubungan personal. Teori-teori trust, seperti teori kepercayaan sosial, kepercayaan institusional, kepercayaan kognitif dan afektif, serta teori legitimasi, memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami bagaimana trust ini terbentuk dan dipertahankan. Dengan meningkatkan aspek-aspek tersebut, Pondok Pesantren dapat memperkuat trust masyarakat dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memainkan peran yang lebih signifikan dalam pendidikan dan pemberdayaan masyarakat.

5. Indikator *trust* Masyarakat.

Indikator *trust* (kepercayaan) masyarakat mencerminkan tingkat kepercayaan yang masyarakat miliki terhadap suatu lembaga, organisasi, atau individu. Berikut adalah beberapa indikator utama *trust* masyarakat:³⁶

a) Konsistensi

Konsistensi dalam tindakan dan perilaku organisasi atau individu menciptakan kepercayaan. Masyarakat cenderung mempercayai entitas yang selalu bertindak sesuai dengan komitmen dan standar yang telah ditetapkan.

b) Transparansi

Keterbukaan dalam proses, keputusan, dan informasi. Organisasi atau individu yang transparan cenderung lebih dipercaya karena masyarakat merasa mereka tidak memiliki sesuatu yang disembunyikan.

Akuntabilitas Kemampuan dan kesediaan untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang

³⁶ Tschannen-Moran, M., & Hoy, W. K. (2000): *A Multidisciplinary Analysis of the Nature, Meaning, and Measurement of Trust* *Journal: Review of Educational Research* Volume: 70(4) h 547-593



diambil. Masyarakat mempercayai entitas yang menunjukkan akuntabilitas tinggi.

c) Integritas

PenjelasanMenunjukkan nilai-nilai moral dan etika yang kuat. Kejujuran dan integritas dalam tindakan dan komunikasi meningkatkan kepercayaan masyarakat.

d) Kompetensi

Tingkat kemampuan dan profesionalisme dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Masyarakat lebih mempercayai entitas yang kompeten dan ahli di bidangnya.

e) Keadilan

Perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap semua anggota masyarakat. Keadilan dalam kebijakan dan tindakan mendorong kepercayaan masyarakat.

f) Komunikasi Efektif

Kemampuan untuk berkomunikasi secara jelas, terbuka, dan tepat waktu. Komunikasi yang baik membangun kepercayaan dengan memastikan bahwa masyarakat merasa didengar dan dihargai.

g) Reputasi

Sejarah dan citra yang positif di mata masyarakat. Reputasi yang baik mencerminkan track record yang konsisten dan terpercaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dengan memperhatikan indikator-indikator ini, lembaga Pendidikan dapat membangun dan mempertahankan trust masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan dukungan, kerjasama, dan keberhasilan jangka panjang.

B. Penelitian Relevan.

Untuk membandingkan dengan penulisan yang lain sekaligus melihat posisi penulisan ini, maka perlu dilihat penulisan-penulisan lain yang sudah pernah dilakukan atau diteliti. Adapun penulisan yang hampir mirip dan sama dengan penulisan ini adalah penulisan yang berjudul:

1. Jurnal yang berjudul Digitalisasi Sistem Pelayanan Pesantren Melalui Aplikasi Sumsal Untuk Meningkatkan *Trust* Masyarakat, merupakan jawaban terhadap kebutuhan masyarakat di era society 5.0 yang ditulis oleh Zainal Abidin. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan digitalisasi sistem pelayanan pesantren melalui aplikasi Sumsal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Kasus yang dimaksud adalah digitalisasi sistem pelayanan pesantren dengan segala perangkat yang menyertainya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa arah pengembangan sistem pelayanan pesantren adalah efisiensi administrasi, kemudahan akses, peningkatan mutu pendidikan, transparansi keuangan, hubungan dengan wali pesantren, dan peningkatan dakwah. Digitalisasi sistem pelayanan pesantren terbagi menjadi dua, yaitu layanan akademik dan layanan pesantren. (1) Layanan pendidikan terdiri atas kehadiran, laporan hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pembelajaran, e-learning, pembayaran, bimbingan dan konseling, serta pengembangan minat bakat. (2) Pelayanan pesantren meliputi kondisi santri di pesantren seperti kesehatan, pangan, kegiatan keagamaan. Digitalisasi ini memberikan dampak positif bagi pesantren dalam menjaga kredibilitas pesantren. Zainal Abidin merincikan pentingnya digitalisasi pada sistem pelayanan sehingga meningkatkan *trust* masyarakat.³⁷

2. Jurnal yang berjudul Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Lembaga Pendidikan di MAN Bondowoso, membahas strategi komunikasi dan manajemen kehumasan, serta pemanfaatannya teknologi informasi dalam pendidikan. Studi ini juga menyoroti dampak dari partisipasi masyarakat dalam pendidikan dan peran humas dalam meningkatkan pendidikan kualitas pendidikan. Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso adalah contoh praktis yang menunjukkan upaya untuk mengubah persepsi negatif tentang madrasah dan memperkenalkan lembaga ini kepada madrasah masyarakat. Faktor pendukung seperti dukungan dari alumni dan orang tua diidentifikasi, serta faktor penghambat diantaranya peran ganda sebagai guru dan humas, anggaran keterbatasan, dan fasilitas yang tidak memadai. Hasil dari upaya tersebut menghasilkan peningkatan mutu pendidikan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah. Secara

³⁷ Zainal Abidin, Digitalisasi Sistem Pelayanan Pesantren Melalui Aplikasi Sumsal Untuk Meningkatkan *Trust* Masyarakat, *Al Hikmah: Jurnal Studi Keislaman*, Vol 14, Nomor 1, 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya peran humas dalam meningkatkan mutu pendidikan dan tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Hal ini menggarisbawahi pentingnya hubungan masyarakat sebagai fungsi manajemen yang membina hubungan positif antar organisasi dan masyarakat, khususnya dalam konteks lembaga pendidikan.³⁸

3. Nurul Hidayati Murtafiah menulis tentang manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan Islam merupakan suatu pendekatan atau cara yang berkaitan dengan pengelolaan secara efisien dan efektif terhadap berbagai aspek di dalam lembaga pendidikan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beberapa aspek penting yang terkait dengan manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan Islam dapat disimpulkan antara lain: 1) Perencanaan yang meliputi kegiatan identifikasi tujuan dan misi lembaga pendidikan, perencanaan kurikulum, strategi pengajaran, dan evaluasi; 2) Pengorganisasian yang meliputi menentukan struktur organisasi yang efektif, menetapkan tugas dan tanggung jawab masing-masing unit atau individu serta yang mengelola sumber daya manusia, termasuk staf pengembangan dan pengelolaan konflik; 3) Pelaksanaan dilakukan dengan melaksanakan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan, memastikan kegiatan pembelajaran berjalan sesuai dengan kurikulum rencana, mengelola kegiatan ekstrakurikuler, fasilitas, dan layanan

³⁸ Muhammad Fadali Amar, Muhib Ainul Yaqin, Durrotul Masruroh, Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Lembaga Pendidikan di MAN Bondowoso, *Relevancia : Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendukung lainnya; 4) Pengawasan dilakukan dengan cara memonitor pelaksanaan kegiatan sehari-hari, melakukan evaluasi terhadap pencapaian tujuan pendidikan, memberikan umpan balik dan melakukan perbaikan bila diperlukan. Pengelolaan ketatalaksanaan yang berjalan baik akan meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Pelayanan pendidikan yang optimal bagi peserta didik.³⁹

4. Jurnal yang berjudul *Layanan Pada Peserta Didik Di terhadap Kode etik* merupakan standar yang harus dipatuhi oleh seorang kepala sekolah dalam melakukan tugasnya. Adapun tujuannya yaitu untuk mengevaluasi peran kode etik kepala sekolah dalam pengembangan karakter profesionalisme guru dan staff administrasi terhadap mutu layanan di lembaga pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kode etik kepala sekolah memiliki peran yang signifikan dalam mengembangkan karakter profesionalisme guru dan staff administrasi. Kode etik tersebut memberikan pedoman yang jelas bagi kepala sekolah dalam melakukan tugasnya, sehingga dapat meningkatkan mutu layanan di lembaga pendidikan. Selain itu, kode etik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepala sekolah dan lembaga pendidikan. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam implementasi kode etik kepala sekolah, seperti kurangnya pemahaman tentang kode etik oleh guru dan staff administrasi, serta kurangnya dukungan dari pihak sekolah. Dalam tulisan ini, penulis fokus pada

³⁹ Nurul Hidayati Murtafiah, Manajemen Tatalaksana Lembaga Pendidikan Islam Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan, *At- Tajdid: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, Vol. 7, 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peran kode etik kepala sekolah dalam pengembangan profesionalisme guru dan staff layanan terhadap mutu layanan, sedangkan pada pembahasan tesis ini ada keterkaitan antara mutu layanan dan *trust* masyarakat.⁴⁰

5. Jurnal yang fokus pada Branding image suatu lembaga pendidikan Islam, sangat diperlukan di tengah semakin meningkatnya eksistensi madrasah yang semakin kompetitif. Selain itu, branding image juga dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan, dimana seringkali sekolah dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan strategi branding image pada Madrasah Ibtidaiyah Ma'arif Giriloyo 1 Bantul berdasarkan data yang diperoleh dari madrasah dan pengguna jasa pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: strategi branding yang telah dilakukan Kepala Madrasah adalah dengan menerapkan Bauran Pemasaran 7P Produk, Tempat, Promosi, Harga, Orang, Bukti Fisik, dan Proses. Kedepannya, penelitian selanjutnya diharapkan dapat membahas secara mendalam terkait pengaruh efektivitas strategi branding yang diterapkan oleh madrasah.⁴¹ Dalam tulisan ini, ada keterkaitan antara strategi Branding dengan kepercayaan masyarakat akan Madrasah, hal ini pula yang membedakan antara penulisan jurnal dan tesis ini yang lebih menekankan tentang mutu layanan terhadap *trust* di masyarakat.

⁴⁰ Putri Amalia, Astuti Darmiyanti, Saprialman, Analisis Peran Kode Etik Kepala Sekolah dalam Pengembangan Karakter Profesionalisme Guru dan Staff Administrasi Terhadap Mutu Layanan Di Lembaga Pendidikan, *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol 4 No. 1, 2022

⁴¹ Sri Atin, Ika Fitriyati, Shaleh, Strategi Branding Image Madrasah Untuk Membangun *Trust* Masyarakat, At- Ta'lim: *Media Informasi Pendidikan Islam*, Vol 22 No. 1, 2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran atau kerangka teoritik merupakan suatu landasan dari keseluruhan dalam proses penulisan. Kerangka pemikiran mengembangkan teori yang telah disusun dan mengguraikan dan juga menjelaskan hubungan-hubungan yang terjadi antara variable yang diperlukan untuk menjawab sebuah masalah didalam penulisan. Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis antara variable yang akan diteliti. Tinjauan pustaka menyajikan suatu dasar untuk membentuk kerangka yang bersifat teoritik atau kerangka berpikir penulis, sedangkan kerangka teoritik menjadi dasar untuk membuat hipotesis. Kerangka teoritik menjelaskan hubungan antar variable dan menjelaskan teori yang melandasi hubungan-hubungan tersebut serta menjelaskan karakteristik, arah dari hubungan-hubungan yang terjadi.⁴²

Implementasi dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila memenuhi seluruh aspek-aspek secara sistematis sebagai berikut:

- a. Perencanaan merupakan pemilihan sekumpulan kegiatan dan pemutusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa. Hal yang terpenting dalam proses perencanaan adalah kehadiran dan keikutsertaan seluruh anggota sebuah organisasi dalam menentukan perencanaan kerja organisasi.

⁴² Eri Barlian, *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang: Sukabina Press, 2016), h. 37

- b. Pengorganisasian adalah seluruh proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai upaya penyatuan sikap dan langkah dalam mencapai tujuan.
 - c. Penggerakan merupakan suatu aktivitas inti yang dilakukan pimpinan dalam mengerakkan semua elemen organisasi untuk melakukan semua aktivitas-aktivitas yang telah direncanakan dan disinilah semua rencana akan terealisasi. Dalam hal ini pimpinan harus bisa menggerakkan anggotanya untuk melaksanakan tugas yang telah diberikan sebagai bentuk tanggung jawab termasuk memberikan motivasi dan bimbingan kepada anggota.
 - d. Pengawasan adalah suatu proses usaha untuk menjamin dan mempertahankan berbagai usaha dalam implementasi atau dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, agar sesuai dengan perencanaan semula. Untuk dapat mengetahui apakah tugas-tugas telah dilaksanakan oleh para bawahan, bagaimana tugas-tugas tersebut dilaksanakan, sudah sejauh mana pelaksanaan tugas-tugas tersebut, apakah ada penyimpangan-penyimpangan, maka disinilah peran seorang pemimpin untuk senantiasa melakukan pengawasan terhadap berjalannya kegiatan-kegiatan diorganisasi yang ia pimpin.
- Dasar penelitian ini ialah dengan adanya kerangka konseptual yang menjelaskan tentang Implementasi Mutu layanan dalam Meningkatkan Trust masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadist Siak. Untuk lebih jelasnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerangka berpikir ini jika dijabarkan dalam bentuk bagan maka akan tampak seperti ini.

Gambar. 1.1 Kerangka Berpikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian atau riset (*research*) adalah suatu upaya secara sistematis untuk memberikan jawaban permasalahan atau fenomena yang di hadapi.⁴³

Metode penelitian merupakan usaha penyelidikan yang sistematis dan terorganisasi. Sistematis dan terorganisasi menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan, maka peneliti menggunakan cara-cara (prosedur) tertentu yang telah diatur dalam suatu metode yang baku. Metode penelitian berisikan pengetahuan yang mengkaji ketentuan metode-metode yang dipergunakan dalam langkah-langkah suatu proses penelitian. Proses penelitian yang digunakan berdasarkan teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti untuk menemukan solusi dalam permasalahan tersebut.

Jenis penelitian ini adalah *field research* (dilaksanakan langsung di lapangan) yang berupa mendalami suatu kejadian yang terjadi di lapangan secara mendalam dengan mengumpulkan beraneka sumber informasi terkait dengan Implementasi mutu layanan di Pondok Pesantren Darul hadist Sulthan Yahya Siak. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun

⁴³Punaji Setyosari, *Metode Penelitian dan Pengembangan*, (Jakarta: Kencana, 2010), h.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kelompok.⁴⁴ Kemudian Sugiono juga mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada falsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.⁴⁵

Penelitian dengan pendekatan deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya dan tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan-perlakuan tertentu terhadap objek penelitian, semua kegiatan atau peristiwa berjalan seperti apa adanya yaitu pengumpulan data yang berupa kata-kata, gambaran dan bukan angka-angka.⁴⁶

Dengan demikian penelitian ini dapat memberikan gambaran sistematis dan akurat mengenai fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini setelah peneliti mengumpulkan data ataupun informasi terkait pembahasan penelitian tentang Implementasi mutu layanan dan mutu tenaga pendidik di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak yang kemudian peneliti mendeskripsikannya dalam bentuk penjelasan yang merupakan hasil analisis.

⁴⁴Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), h. 60

⁴⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 15

⁴⁶Hartono, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa Publishing, 2019), h. 20



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak. Lokasi ini dipilih sebagai obyek penelitian karena penulis sangat tertarik dengan keberadaan Pondok Pesantren tersebut, dilihat dari perkembangannya terus mengalami perubahan yang signifikan ke arah yang lebih baik mulai sejak berdirinya sampai sekarang. Adapun waktu penelitian ini dilakukan setelah proses proposal tesis ini dilaksanakan, yaitu pada bulan Mei dan Juni 2024.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini terdiri atas Pimpinan Pondok pesantren, kepala madrasah, wakil kepala pondok pesantrenbidang kurikulum, wakil kepala pondok pesantrenbidang kesarifan, guru, dan peserta didik. Sedangkan yang menjadi objek di dalam penelitian ini adalah penerapan mutu layanan Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak dalam Meningkatkan trust di masyarakat.

D. Informan Penelitian

Informan di dalam penelitian ini ada informan utama dan informan pendukung. Adapun informan utama di dalam penelitian ini adalah Pimpinan Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak, sedangkan informan pendukung adalah kepala madrasah, wakil bidang kurikulum, guru mata pelajaran, dan wali murid sebagai informan pendukung

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁴⁷

Sesuai dengan bentuk pendekatan data dan sumber data yang akan digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Teknik pengumpulan data ini mengharuskan peneliti turun ke lapangan dengan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Teknik observasi merupakan cara yang sangat baik untuk mengawasi perilaku subjek penelitian.⁴⁸

Dalam melakukan observasi peneliti melakukan pengumpulan data dengan terus terang dan tersamar. Dalam observasi terus terang

⁴⁷ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014) h.6

⁴⁸ Hartono, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa Publishing, 2020) h. 187

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir aktivitas penelitian. Tetapi dalam suatu saat juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini menghindari kalau data yang dicari merupakan data yang dirahasiakan, kemungkinan kalau dilakukan terus terang peneliti tidak akan diizinkan untuk melakukan observasi. Sehingga peneliti melakukan pengamatan secara langsung tentang Implementasi Mutu layanan Dalam Meningkatkan Trust Masyarakat Di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak.

2. Wawancara secara langsung

Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data dengan dialog langsung oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.⁴⁹ Teknik wawancara penulis gunakan untuk mendapatkan data tentang implementasi mutu layanan kepada peserta didik. Dengan wawancara, peneliti dapat menggali tidak hanya apa yang diketahui dan dialami subjek yang diteliti, tetapi apa yang tersembunyi jauh di dalam diri subjek penelitian dan lebih bebas serta leluasa mengajukan pertanyaan-pertanyaan tanpa terikat oleh suatu susunan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara semi terstruktur. Wawancara semiterstruktur dilaksanakan menggunakan pedoman wawancara secara sistematis, namun bersifat bebas dalam

⁴⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h.218-219

mengajukan pertanyaan sesuai dengan temuan-temuan permasalahan yang ditemukan dari narasumber.⁵⁰ Maksudnya adalah peneliti membuat pedoman wawancara sebagaimana konsep operasional penelitian, namun dalam proses wawancara peneliti akan mengembangkan pertanyaan sesuai dengan kondisi di tempat penelitian.

Adapun pihak yang peneliti wawancarai di dalam penelitian ini adalah Pimpinan pondok, kepala madrasah, wakil bidang kesiswaan, wakil kepala Pondok Pesantren bidang kurikulum, guru, dan masyarakat yang dalam hal diwakili oleh 5 orang wali santri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data melalui catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau instansi.⁵¹ Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dan mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda dan sebagainya yang dijadikan penguat data tentang Implementasi mutu layanan dan mutu tenaga pendidik di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak.

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 319

⁵¹ *Ibid*, h. 330

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumentasi yang diperlukan diantaranya: tentang visi, misi dan tujuan Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak, struktur organisasi, rencana strategi sekolah, rekapitulasi guru, karyawan, jadwal ekstrakurikuler, data santri dan sarana prasarana sekolah. Dokumen ini diperlukan sebagai data acuan dasar dalam Implementasi mutu layanan dan mutu tenaga pendidik di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara intraktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yakni, *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan/verifikasi kesimpulan).⁵²

⁵²*Ibid*, h. 337



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Langkah-langkah analisis data model Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan lagi.⁵³

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya, namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kuantitatif adalah

⁵³*Ibid*, h. 338

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan teks yang bersifat naratif.⁵⁴ Pada tahap ini peneliti menyajikan data yang telah direduksi dengan membuat kerangka pembahasan dan menyajikan dalam bentuk deskripsi analisis. kemudian selanjutnya akan dilakukan penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga peneliti dapat melakukan penarikan kesimpulan dari data yang sudah kumpulkan dan sajikan dalam laporan akhir penelitian.⁵⁵

G Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono meliputi, *uji kredibilitas data, uji transferability, uji dependability, dan uji confirmability*. Dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas data untuk untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan

⁵⁴*Ibid*, h. 341

⁵⁵*Ibid*, h. 345

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

triangulasi. Menurut Wiliam Wiersma dalam Sugiyono, triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Berikut ini jenis dari triangulasi, yaitu:⁵⁶

1. Triangulasi sumber, pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.
2. Triangulasi teknik, pengecekan data yang dilakukan kepada data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari wawancara dicek dengan observasi, dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu, pengecekan data dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Dalam penelitian ini pengecekan data dilakukan dengan cara triangulasi sumber, mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber seperti wawancara dan observasi

⁵⁶ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), h. 257

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi Mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak sudah menerapkan mutu layanan secara baik. Namun masih perlu peningkatan dan penerapan SOP secara tertulis. Dengan penerapan SOP secara tertulis akan menjadi dasar rujukan bagi semua entitas Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak yang akan membuat manajemen mutu layanan lebih teratur.

1. *Trust* Masyarakat terhadap Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak masih tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan minat Masyarakat menyekolahkan anaknya di Pondok Pesantren Darul Hadits. Salah satu faktor utama yang membuat *trust* masyarakat masih tinggi adalah peran dan dukungan pemerintah daerah, terutama bapak Bupati, dalam membangun keberlanjutan Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya. Begitu pula halnya dukungan signifikan dari BAZNAS dan BWI yang membuat kepercayaan masyarakat makin bertambah.

Salah satu upaya yang dilakukan manajemen pondok untuk meningkatkan mutu layanan agar meningkatkan *trust* masyarakat adalah peningkatan dari segi reputasi dan kredibilitas yang ditunjukkan pada ajang perlombaan MTQ. Salah bidang yang diutamakan adalah Hifzil Hadits yang telah membuat pandangan dan citra Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan



Yahya Siak meningkat, yang berdampak pada peningkatan *trust* masyarakat.

Kendala dan hambatan dalam meningkatkan mutu layanan Dan Trust Masyarakat Terhadap Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak diantaranya yaitu:

- a. Keterbatasan sumber daya Manusia Kualitas dan kuantitas tenaga pengajar serta staf administrasi yang memadai sangat berpengaruh pada mutu layanan pondok pesantren. Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak masih kekurangan tenaga pengajar yang berkualifikasi baik dan staf administrasi yang kompeten. Hal ini dapat menghambat proses pembelajaran dan manajemen administrasi yang efisien
- b. Keterbatasan fasilitas dan infrastruktur Fasilitas fisik seperti ruang kelas, asrama, perpustakaan, dan laboratorium yang memadai. Hal ini sangat penting untuk mendukung proses belajar mengajar. Pondok Pesantren Darul Hadits belum memiliki fasilitas yang memadai karena keterbatasan dana.
- c. Kendala Finansial Keterbatasan dana sering menjadi salah satu hambatan utama dalam peningkatan mutu layanan di Pondok Pesantren Darul Hadits. Pendanaan yang terbatas membuat sulit untuk meningkatkan fasilitas, memberikan pelatihan bagi staf, atau mengadakan program-program pengembangan. Keterbatasan dana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menghambat berbagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan.

- d. Kurangnya Akses Teknologi Penggunaan teknologi dalam proses belajar mengajar dan manajemen administrasi masih terbatas di banyak pondok pesantren. Teknologi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pembelajaran serta administrasi. Tanpa akses yang memadai ke teknologi, pesantren bisa tertinggal dalam penerapan metode pembelajaran yang modern dan efisien.
- e. Manajemen yang Kurang Profesional Penerapan manajemen yang belum profesional dapat menjadi hambatan besar dalam peningkatan mutu layanan. Pondok Pesantren Darul Hadits masih menggunakan sistem manajemen tradisional yang kurang efektif. Hal ini dapat menghambat pengambilan keputusan yang cepat dan tepat serta mengurangi efisiensi operasional pesantren.
- f. Kurangnya Evaluasi dan Monitoring. Proses evaluasi dan monitoring yang tidak berjalan dengan baik dapat menghambat perbaikan dan peningkatan mutu layanan. Tanpa evaluasi yang rutin, sulit untuk mengetahui kelemahan dan kebutuhan perbaikan. Pesantren menjadi sulit untuk terus memperbaiki dan meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Berlandasaan pada kesimpulan penelitian ini, perlu diberikan saran terkait implementasi mutu layanan dapat meningkatkan trust masyarakat kepada Pondok Pesantren di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak. Pimpinan Pondok dan manajemen Pesantren untuk selalu melakukan evaluasi terhadap kualitas tenaga pengajar, evaluasi kualitas pendidikan seperti sarana dan prasaran pendidikan yang ada di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak secara berkala. Kemudian perlunya penerapan SOP secara tertulis. Manajemen Pondok akan mendapatkan kepercayaan (trust) dari masyarakat khususnya di wilayah kota Siak dalam maupun luar daerah lain untuk mendidik anaknya di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Arkunto, Suharsimi. 2008. *Implementasi Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Arkunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Almunawar, M.N. 2020. *Pedagogi Pesantren: Studi tentang Metode Pengajaran di Pesantren Modern*. Jakarta: Pustaka Pesantren.
- Basruddin. 2015. *Dasar-Dasar Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Bahlian, Eri. 2016. *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Chairunnisa, Connie. 2016. *Implementasi Pendidikan dalam Multi Perspektif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Danim, Sudarwaman. 2007. *Visi Baru Implementasi Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Daryanto. 2013. *Administrasi dan Implementasi Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dzaujak, Ahmad. 2016. *Penunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Pondok Pesantren Dasar*. Jakarta: Deepublish.
- Fatah, Nanang. 2004. *Landasan Implementasi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Firmansyah, M. Anang dan Mahardika, Budi W. 2018. *Pengantar Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hanafie, Wardah dan Malik, Abdul. 2018. *Implementasi Implementasi Pengendalian Mutu di Sekolah*. Makassar: Global RCI.
- Handoko, Hani. 2005. *Implementasi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hartono. 2019. *Metodologi Penelitian*. Siak: Zanafa Publishing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Huda, Syamsul. 2018. *Implementasi Strategi Peningkatan Mutu Madrasah*. Jambi: Salim Media Indonesia.
- Ibrahim, Tatang dan Rusdiana A. 2021. *Implementasi Mutu Terpadu*. Bandung: Yrama Widya.
- Kompri. 2015. *Implementasi Pendidikan*. Yogyakarta: Az Ruzz Media.
- Mantja, W. 2007. *Profesionalisme Tenaga Kependidikan (Implementasi Pendidikan dan Supervisi Pengajaran)*. Malang: Elang Mas.
- Mehler, W., & Rose, R. 2001. "What are the Origins of Political Trust? Testing Institutional and Cultural Theories in Post-communist Societies". *Comparative Political Studies*, 34(1),
- Muhaimin, dkk. 2011. *Implementasi Pendidikan: Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Pondok Pesantren atau Madrasah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mustari, Mohammad. 2014. *Implementasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mufham, Al-Amin. 2006. *Implementasi Pengawasan*. Ciputat: Kalam Indonesia.
- Mulyono. 2008. *Implementasi Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Muhaimin. 2009. *Pengembangan Kurikulum PAI*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mulyadi. 2010. *Kepemimpinan Kepala Pondok Pesantren dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Malang: UIN Maliki Press.
- Mubarak, Faisal. 2015. "Faktor dan Indikator Mutu Pendidikan Islam". *Jurnal: Management of Education*. Vol. 1. No. 1
- Mulyasa, E. 2014. *Implementasi Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muslich, Masnur. 2009. *KTSP (Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan) Dasar Pemahaman dan Pengembangan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2014


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Punam, R. D. 2000. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.
- Rahayu, D. 2020. *Peran Hubungan Pesantren dengan Orang Tua dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahayulis. 2004. *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: PT. Kalam Mulia.
- Rohman, Abd. 2017. *Dasar-Dasar Implementasi*. Malang: Inteligencia Media.
- Rohmah, Noer dan Fanani Zainal. 2017. *Pengantar Implementasi Pendidikan*. Malang: Madani.
- Rosdakarya.Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta.
- Rosyada, Dede. 2007. *Paradigma Pendidikan Demokrasi Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: PT Kencana Prenada Media Group.
- Sagala, Syaiful. 2008. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, Winda. 2012. “Penerapan Fungsi Implementasi Dalam Pengelolaan Perpustakaan”. *Jurnal: Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*. Vol. 1. No. 1.
- Setyosari, Punaji. 2010. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Siti, Indra Djati. 2003. *Menuju Masyarakat Belajar*. Jakarta: Logos.
- Supriadi, Amir. 2017. “Gaya Kepemimpinan Kepala Pondok pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan”. Yogyakarta: *Jurnal UIN Sunan Kalijaga*.
- Sumadinata. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja
- Suyadi, Ace. 2003. *Analisis Kebijakan Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suyadi. 2009. *Implementasi Mutu Berbasis Pondok Pesantren Konsep dan Implikasi*. Bandung: Sarana Panca Karya Nusa.
- Suyosubroto. 2002. *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Syafaruddin. 2005. *Implementasi Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Press.
- Tin Redaksi. *Tasaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Pusat Bahasa dan Departemen Pendidikan Nasional.
- Tin Penyusun. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa dan Departemen Pendidikan Nasional.
- Tinar. 2011. *Implementasi Pendidikan Nasional*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Wayaya, A. W. 2007. *Perencanaan Sebagai Fungsi Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijowasito. 2007. *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia*. Bandung: Hasta.
- Yusuf, A. 2019. *Evaluasi Fasilitas Pembelajaran di Pondok Pesantren*. Bandung: Alfabeta.
- Yuku. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Mobile*. Jakarta: Yuku Mobile.

Lampiran 1

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

Instrumen penelitian

Proposisi	Indikator	Sub- Indikator	Instrumen
Mutu Layanan	1. Kualitas Pendidikan	a. Kurikulum b. Metode Pengajaran c. Kompetensi Guru	Observasi
	2. Fasilitas	a. Infrastruktur b. Kebersihan dan Pemeliharaan c. Kesehatan dan Keamanan	Wawancara
	3. Layanan kepada Santri	a. Bimbingan dan Konseling b. Kegiatan Ekstrakurikuler c. Layanan Dukungan	dokumentasi
	4. Pengembangan Religi dan Moral	a. Program Keagamaan b. Pembentukan Karakter	
	5. Kepuasan Santri dan Orang Tua	a. Umpan Balik b. Pelayanan Publik	
	6. Manajemen dan Administrasi	a. Tata Kelola b. Keterbukaan Informasi	
Trust Masyarakat	1. Reputasi dan Kredibilitas	a. Prestasi Pesantren b. Publikasi Positif	Observasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Faktor pendukung dan faktor penghambat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

2. Komunikasi Efektif	a. Saluran Komunikasi Efektif b. Responsivitas	Wawancara dokumentasi
	3. Pengaruh dan Kontribusi Positif	
1. Faktor pendukung a. Dukungan pemerintah daerah b. Dukungan pemerintah dari Lembaga sosial	a. Bantuan perizinan b. Bantuan biaya operasional	Observasi Wawancara dokumentasi
	2. faktor penghambat a. Keterbatasan Sumber Daya b. Fasilitas yang kurang lengkap c. Manajemen yang Kurang Efektif	



Lampiran 2

Pedoman Wawancara

Indikator	Sub-indikator	Pertanyaan
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	d. Kurikulum e. Metode Pengajaran f. Kompetensi Guru	a. Apa kurikulum yang diterapkan di pondok pesantren ini? b. Bagaimana pengintegrasian antara kurikulum diniyah dan umum ini dilakukan? c. Bagaimana pesantren ini memastikan bahwa kurikulum yang diterapkan tetap relevan dan berkualitas d. Apakah metode pengajaran yang terapkan di pesantren Darul hadits? e. Apakah tenaga pengajar sudah sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh pondok?
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	d. Infrastruktur e. Kebersihan dan Pemeliharaan f. Kesehatan dan Keamanan	a. Apa saja fasilitas yang tersedia di pondok pesantren ini? b. Apakah fasilitas pondok sudah memenuhi kebutuhan santri? c. Bagaimana pondok menjaga kebersihan dan pemeliharaan pondok? d. Apakah Kesehatan dan keamanan pondok sudah memenuhi standar dari dinas atau Lembaga terkait?
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	d. Bimbingan dan Konseling e. Kegiatan Ekstrakurikuler f. Layanan Dukungan	a. Bagaimana bimbingan dan konseling yang diterapkan di pondok pesantren? b. Apakah ada bimbingan khusus untuk santri yang bermasalah? c. Apa saja kegiatan

	dan tenaga kependidikan	mengantisipasi kekurangan operasional? c. Bagaimana cara pondok mengantisipasi kekurangan tenaga pendidik dan kependidikan?
asas yang belum lengkap	a. ruang kelas b. Fasilitas olahraga c. Fasilitas kesehatan	a. Bagaimana ketersediaan ruang kelas untuk belajar? b. Bagaimana cara pondok pesantren membuat santri tetap beraktifitas ? c. Bagaimana ketersediaan fasilitas Kesehatan yang ada di pondok?
Manajemen yang belum efektif	a. Alur komunikasi antara pondok, guru, dan Yayasan b. System manajemen di pondok dan satuan pendidikan c. Komunikasi yang efektif dengan wali santri	a. Bagaimana alur komunikasi antara pondok, guru, dan Yayasan b. Bagaimana mengelola satuan kepondokan dan satuan pendidikan c. Bagaimana mengantisipasi miskomunikasi dengan wali santri?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Bersama Pimpinan Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya
Siak Ust. Saefuddin Zohri Lc. M.E

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Bersama Operator Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan
Yahya Siak Ust. Rahmat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Bersama wakil Kurikulum Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan
Yahya Siak Ust. Alfinas BBA, MBA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Bersama Tata Usaha Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan
Yahya Siak Ustzh. Fiona Kumala Sari



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Bersama Pengasuh Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan
Yahya Siak Ust. Waridi



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 Po.BOX. 1004
 Phone & Fax (0761) 858832. Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id>. Email : pasca@uin-suska.ac.id.

Nomor : B-1247/Un.04/Ps/HM.01/04/2024

Pekanbaru, 23 April 2024

Lamp. :-

Hal : Izin Melakukan Kegiatan Riset Tesis/Disertasi

Kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Prov. Riau

Pekanbaru

Dengan hormat, dalam rangka penulisan tesis/disertasi, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	: erwin
NIM	: 22290614576
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam S2
Semester/Tahun	: IV (Empat) / 2024
Judul Tesis/Disertasi	: pengaruh mutu layanan dan mutu tenaga pendidik terhadap trust masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya Siak

untuk melakukan penelitian sekaligus pengumpulan data dan informasi yang diperlukannya dari Pondok Pesantren Darul Hadist Sultan Yahya. Kabupaten Siak

Waktu Penelitian: 3 Bulan (23 April 2024 s.d 23 Juli 2024)

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wasalam
 Kuasa Direktur,

Dr. Zamsiswaya, M.Ag
 NIP. 19700121 199703 1 003

Tembusan:
 Yth. Rektor UIN Suska Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

c. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

d. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan komersial, termasuk untuk iklan dan promosi.

e. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan politik atau agama.

f. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan undang-undang dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

h. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan norma-norma agama, moral, dan etika.

i. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan hukum.

j. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan kepentingan umum.

k. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

l. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi.

m. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keberagaman.

n. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keadilan.

o. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai ketuhanan.

p. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

q. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi.

r. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keberagaman.

s. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keadilan.

t. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai ketuhanan.

u. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

v. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi.

w. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keberagaman.

x. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keadilan.

y. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai ketuhanan.

z. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

aa. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi.

ab. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keberagaman.

ac. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keadilan.

ad. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai ketuhanan.

ae. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

af. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi.

ag. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keberagaman.

ah. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keadilan.

ai. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai ketuhanan.

aj. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

ak. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi.

al. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keberagaman.

am. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keadilan.

an. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai ketuhanan.

ao. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

ap. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi.

aq. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan yang bertentangan dengan nilai-nilai keberagaman.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 Po.BOX. 1004
 Phone & Fax (0761) 858832. Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id>. Email : pasca@uin-suska.ac.id.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengumuman ini merupakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. Mengingat sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

No. : S-1025/Un.04/Ps/PP.00.9/04/2024
 Lembar : 1 berkas
 Peruntukan : Penunjukan Pembimbing I dan Pembimbing II Tesis Kandidat Magister

Pekanbaru, 17 April 2024

Kepada Yth.
 1. Dr. Mudasir. M. Pd (Pembimbing Utama)
 2. Dr. Ilmar Faruq, M.Pd. (Pembimbing Pendamping)
 di Pekanbaru

Sesuai dengan musyawarah pimpinan, maka Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping tesis kandidat magister a.n :

Nama : Erwin
 NIM : 22290614576
 Program Pendidikan : Magister/Strata Dua (S2)
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Semester : IV (Empat)
 Judul Tesis : Pengaruh Mutu Layanan Dan Mutu Tenaga Pendidik Terhadap Trust Masyarakat Di Pondok Pesantren Darul Hadits Suitan Yahya Siak

Masa bimbingan berlaku selama 1 tahun sejak tanggal penunjukan ini dan dapat diperpanjang (maks.) untuk 2x6 bulan berikutnya. Adapun materi bimbingan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dan penulisan tesis;
2. Penulisan hasil penelitian tesis;
3. Perbaikan hasil penelitian etelah Seminar Hasil Penelitian;
4. Perbaikan tesis setelah Ujian Tesis; dan
5. Meminta ringkasan tesis dalam bentuk makalah yang siap di submit dalam jurnal.

Bersama dengan surat ini dilampirkan blanko bimbingan yang harus diisi dan ditandatangani setiap kali Saudara memberikan bimbingan kepada kandidat yang bersangkutan.

Demikianlah disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wasalam,
 Direktur,

Prof. Dr. H. Ilyas Husti. MA
 NIP. 19611230 198903 1 002

- Tembusan :
1. Dr. Erwin
 2. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/64915
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/Ps/HM.01/04/2024** Tanggal 3 April 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

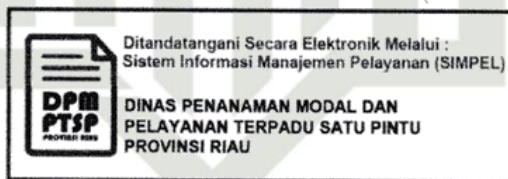
Nama : **ERWIN**
 NIM / KIP : **22290614576**
 Program Studi : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**
 Konsentrasi : **-**
 Jenjang : **S2**
 Judul Penelitian : **PENGARUH MUTU LAYANAN DAN MUTU TENAGA PENDIDIK TERHADAP TRUS MASYARAKAT DI PONDOK PESANTREN DARUL HADIST SULTAN YAHYA SIAK**
 Lokasi Penelitian : **PONDOK PESANTREN DARUL HADIST SULTAN YAHYA SIAK**

ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 29 April 2024



UIN SUSKA RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak
4. Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.
 4. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tinjauan suatu masalah.
 5. Pengutipan tidak meruapkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 6. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic Universitas Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA



UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Pusat Pengembangan Bahasa
Center for Language Development
مرکز تطوير اللغات
جامعة سلطان شريف قاسم الإسلامية الحكومية ريارو

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

ERWIN

achieved the following scores on the

Proficiency Level in English Test

	Scaled Scores	Level
Listening Comprehension	46	A2
Structure and Written Expression	45	B1
Reading Comprehension	48	B1
Total Score	463	

Valid from 08 June 2024 to 08 June 2026

ProLE Test® Certificate is under auspices of Center for Language Development of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau. ProLE stands for Proficiency Level in English. The scaled scores are equivalent to the TOEFL score range and aligned to the six levels within the International Standards (CEFR).

Address: Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28124
Email: pb@uin-suska.ac.id
Verify at: <https://pb.uin-suska.ac.id/hasil-test/>
No. 2406116

Promadi, Ph.D.

Reg. No: 19640827 199103 1 009

The Director of Center for Language Development



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA

CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

مرکز تطوير اللغات لجامعة سلطان شريف قاسم الإسلامية الحكومية ريو



CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that
ERWIN

achieved the following scores on the
Proficiency Level in Arabic Test

Listening Comprehension	Scaled Scores	Level
Structure and Written Expression	49	B1
Reading Comprehension	40	A2
Total Score	48	B1
	457	

Valid from 15 June 2024 to 15 June 2026

ProLA Test® Certificate is under auspices of Center for Language Development of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau. ProLA stands for Proficiency Level in Arabic. The scaled scores are equivalent to the TOAFL score range and aligned to the six levels within the International Standards (CEFR).

Address: Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28124
Email: pb@uin-suska.ac.id
Verify at: <https://pb.uin-suska.ac.id/hasil-test/>
No. 2406362

Promadi, Ph.D.

Reg. No: 19640827 199103 1 009

The Director of Center for Language Development



ULIL ALBAB : JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN

Surat Keterangan

Nomor : 876/ULIL ALBAB-UA.INSTT/XII/2023

Editor In Chief Jurnal ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Ade Gunawan, Erwin, Tuti Andriani
Instansi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Penyandang benar yang bersangkutan telah mengirimkan artikel yang berjudul "**Konsep Promosi Demosi Mutasi**" pada Jurnal ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin dan dapat kami **TERIMA** untuk diterbitkan pada Volume 3 No 1 Desember 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sragen, 06 Desember 2023

Hormat Kami,
Editor In Chief,



Ahmad Ulil Albab Al Umar

UIN SUSKA RIAU

ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
ISSN : 2810-0581 (Online)
Email : ulilalbabjournal@gmail.com

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Di dalam penelitian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Referensi
 - b. Para ahli
2. Dilakukan oleh guru dan dosen dan mem...

Sertifikat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

Nomor: B-0302/Un.04/Ps/PP.00.9/04/2024

State Islamic University of Sultan Syarif

Komite Penjaminan Mutu Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Menerangkan Bahwa :

Nama : Erwin
 NIM : 22290614576
 Judul : Implementasi Mutu Layanan Dalam Meningkatkan Trust Masyarakat Di Pondok Pesantren Darul Hadits Sultan Yahya Siak

Telah dilakukan uji Turnitin dan dinyatakan lulus cek plagiasi Tesis Sebesar (24%) di bawah standar maksimal batas toleransi kemiripan dengan karya tulis ilmiah lainnya. Berdasarkan peraturan Pemerintah melalui Dikti Nomor UU 19 Tahun 2002: Permendiknas 17 tahun 2010 bahwa tingkat persentase kesamaan tulisan yang diunggah di dunia maya hanya boleh 20-25% kesamaan dengan karya lainnya.

Pekanbaru, 25 Juni 2024
 Pemeriksa Turnitin Pascasarjana

Dr. Perfi Nopel, M.Pd.I
 NUPN. 9920113670

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA RI
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
 Phone & Facs. (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR PROPOSAL / TESIS / DISERTASI
 PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

: Erwin
 : 22290614576
 : Mpi

HARI/TGL	JUDUL PROPOSAL / TESIS / DISERTASI	PESERTA UJIAN	PARAF SEKRETARIS
Sabtu/21 Oktober/2023	1) pengaruh keaktifan dalam mengikuti kegiatan extra kurikuler Pramuka terhadap kedisiplinan dan kemandirian siswa.	Hengki Hawan	
Sabtu/21 Oktober/2023	2) pengaruh penggunaan model pembelajaran swandi media video interaktif terhadap motivasi belajar siswa pada mata pelajaran pendidikan agama Islam di SD negeri kecamatan Kampar kiri tengah.		
Sabtu/21 Oktober/2023	3) pengaruh penggunaan mengikuti relasi keafrian Islam dan sikap keagamaan terhadap atlet siswa.	Kafrozi	
Sabtu/21 Oktober/2023	4) pengaruh penggunaan model pembelajaran partisipatif dan media terhadap motivasi belajar siswa.	Elva Sarantun	

Pekanbaru,
 Direktur,

20

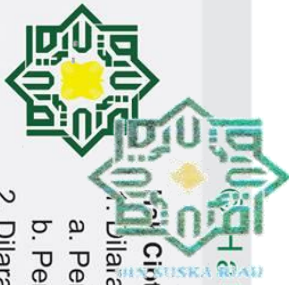
UIN SUSKA RIAU
 Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
 NIP. 19611230 198903 1 002

1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti ujian.
2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 5 kali seminar proposal, thesis dan disertasi
3. Sebagai syarat ujian Proposal, tesis dan Disertasi

1. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya. Penulisannya harus menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Penyalinan ini harus disertai dengan surat pernyataan yang menyatakan bahwa penyalinan ini adalah untuk keperluan pribadi dan tidak diperjualbelikan. Penyalinan ini harus disertai dengan surat pernyataan yang menyatakan bahwa penyalinan ini adalah untuk keperluan pribadi dan tidak diperjualbelikan. Penyalinan ini harus disertai dengan surat pernyataan yang menyatakan bahwa penyalinan ini adalah untuk keperluan pribadi dan tidak diperjualbelikan.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
 Phone & Facs. (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id



KEMENTERIAN AGAMA RI
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
 كلية الدراسات العليا
 THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
 Phone & Facs. (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR PROPOSAL / TESIS / DISERTASI
 PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : ERWIN
 NIM : 22906141576
 PROGRAM STUDI : MPI

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

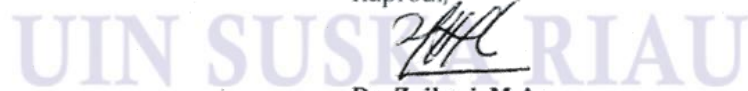
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak boleh menimbulkan kesalahpahaman yang wajar UIN Suska Riau.

ciptamilik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

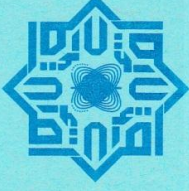
HARI/TGL	JUDUL PROPOSAL / TESIS / DISERTASI	PESERTA UJIAN	PARAF SEKRETARIS
1 23 2016	FORMULASI KONSEP ALAWIYAH DALAM PENERAPAN WASIAT WAJIBAH DALAM PERUNDANG-UNDANGAN INDONESIA	M. MUHSIN AFWAN	
2 23 2016	TRADISI ADIBAH DALAM PROSES PERAIKAHAN MASYARAKAT ADAT MAMADAILING NATAL (STUDI KASUS DI DESA BANGE KEC. BUKIT MALUNTANG KAB. MAMADAILING NATAL PROV. SUMUT	MUSTHOFA KAMAL	
3 23 2016	ANALISA UU NO 1 TAHUN 1974 PASAL 46 TENTANG HAK DAN KEWAJIBAN ANTARA ORANG TUA, ANAK & RELEVANSINYA TENGAH MUGOSID	FAUZI ARDIAN	
4 23 2016	KONTRADIKTIF MAHRAM YANG BALIGH AKIBAT RADHA'AH (STUDI ANALISIS KOMPARATIF HADIS- HADIS RADHA'AH)	AMIRUL MUKMIYAH	
5 23 2016	INTERPRETASI SURAH AU-NAHL AYAT 94-96 PERHAL LAPAKSEAN MENGHIAKATI SUMBIH (PENDIDIKAN MA'NA CUM MA'ZA)	ARDIAN	

Pekanbaru, 20
 Kaprodi,

 Dr. Zailani, M.Ag
 NIP. 197204271998031002



NB 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti ujian.
 2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 5 kali seminar proposal, thesis dan disertasi
 3. Sebagai syarat ujian Proposal, tesis dan Disertasi



UIN SUSKA RIAU

KARTU KONTROL KONSULTASI

BIMBINGAN TESIS / DISERTASI MAHASISWA

NAMA

: Erwin

NIM

: 22290614576

PROGRAM STUDI

: Pasca Sarjana

KONSENTRASI

: MPI

PEMBIMBING I/PROMOTOR

: Dr. Mudasir M Pd

PEMBIMBING II/CO PROMOTOR

: Dr. Umar Faruq M.Pd

JUDUL TESIS/DISERTASI

: Implementasi Mutu
layanan dalam meningkatkan
Trust Masyarakat
di POMDES Dauli Haidist
suku.

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU



UIN SUSKA RIAU

PASCASARJANA

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS/DISERTASI*

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing/ Promotor *	Paraf Pembimbing/ Promotor	Keterangan
1.	20.04 2024	Arahkan penelitian		
2.	27.04	Bab. II		
3.	10.05	Mutu layanan Pondok.		
4.	17.05.	Pedoman Wawancara		
5.	15.06	Triangulasi data.		
6.	20.06	Perbaikan & hasil		

Catatan:
*coret yang tidak perlu

Pekanbaru, ~~20~~ 06. 2024

Pembimbing I/Promotor

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS/DISERTASI*

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing/ Promotor *	Paraf Pembimbing/ Promotor	Keterangan
1.		latar belakang		
2.		permasalahan		
3.		Metode penelitian		
4.		footnote.		
5.		Analisis data		
6.	20.06	Acc. & perbaikan.		

Catatan:
*coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 20.06. 2024

Pembimbing II/Promotor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



BIODATA PENULIS

Erwin lahir di Desa Gobah pada tanggal 23 April 1987. Lahir dari pasangan Bapak Abu Nalis dan Ibu Sulidar. Merupakan anak kelima dari enam bersaudara. Pada tahun 1994 menempuh sekolah dasar di SDN 004 Tambang, Kabupaten Kampar, Riau. Kemudian pada tahun 2000 melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Darel Hikmah, Pekanbaru, Riau, selama enam tahun, tamat pada tahun 2006. Pada tahun 2007 melanjutkan pendidikan S1 di International Islamic University Malaysia, Kuala Lumpur. di Jurusan *Political Science*, tamat pada tahun 2011, dan melanjutkan pendidikan S2 juga di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Penulis pernah mengikuti organisasi Persatuan Pelajar Indonesia (PPI) IIUM pada tahun 2008, PPI-IIUM 2009 dan IKMR 2008-2010. Penulis sekarang aktif mengajar di beberapa Lembaga Pendidikan tingkat SD, SMP dan SMA, serta aktif mengajar di Pondok Pesantren Salafiyah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.