

**PENINGKATAN LAYANAN JASA PENDIDIKAN MELALUI
TEKNOLOGI DIGITAL DI PONDOK PESANTREN
“WALI SONGO” NGABAR**

TESIS



Oleh:

ERLINA PUSPITA SARI

NIM. 502180020

PROGRAM MAGISTER PRODI MANAJEMEN

PENDIDIKAN ISLAM

PASCASARJANA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PONOROGO

2020

PENINGKATAN LAYANAM JASA PENDIDIKAN MELALUI TEKNOLOGI DIGITAL DI PONDOK PESANTREN “WALI SONGO” NGABAR

ABSTRAK

Lembaga pendidikan di lingkungan pesantren membutuhkan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam menyajikan layanan informasi, komunikasi dan administrasi. Peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital berguna dalam menghilangkan kesenjangan, mempermudah layanan informasi, komunikasi dan administrasi. Berdasarkan permasalahan diatas, lembaga pendidikan di lingkungan pesantren yaitu Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar berusaha meningkatkan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis bentuk layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dengan sarana internet (2) pelaksanaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan (3) kontribusi layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesanten “Wali Songo” Ngabar.

Jenis penelitian berupa penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus mengenai peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital di Pondok Pesanten “Wali Songo” Ngabar. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan model interaktif dilakukan dengan empat tahap yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan (1) layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dengan internet dalam dua bentuk, *pertama* media sosial: whatsapp, instagram, website, youtube, facebook focus pada layanan informasi dan komunikasi, *kedua* sistem digital: system Informasi dan Administrasi Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar (SIAP) focus pada penertiban administrasi akademik dan penunjang akademik, sistem *smartpayment* focus pada penertiban dan transparansi pembayaran bulanan dan uang saku. (2) Pelaksanaan layanan jasa berupa pemakaian media social dan system digital, dengan petugas pelaksana guru dan staff, focus pelayanan kepada masyarakat, guru, murid dan orang tua murid, penggunaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital di awali pada tahun 2014 sampai pada batas waktu yang tidak ditentukan dan penggunaan layanan jasa pendidikan di fokuskan pada lembaga pendidikan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. (3) Kontribusi layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan menjadikan pekerjaan lebih efisien. Sebagai landasan prinsip layanan jasa yaitu cepat, tepat, aman, nyaman, dan ramah. Administrasi lebih tertib, transparansi keuangan, informasi tersampaikan dengan mudah, personil bekerja lebih antusias.

IMPROVED EDUCATION SERVICES THROUGH DIGITAL TECHNOLOGY IN "WALI SONGO" ISLAMIC BOARDING SCHOOL NGABAR.

ABSTRACT

Educational Institutions in the Boarding School environment need educational services through digital technology in presenting information, communication and Administration services. The improvement of education services through digital technology is useful in facilitating information services, communication and administration. Based on the problem above, education institution of Boarding School environment namely "Wali Songo" Islamic Boarding School Ngabar trying to improve education services through digital technology.

This Research aims to (1) Analyze The form of education services through digital technology with the means of Internet (2) The implementation of educational services through digital technology in improving the quality of service (3) Contribution of education services through digital technology in improving the quality of service in "WaliSongo" Islamic Boarding School Ngabar.

Type of research in the form of qualitative research with a case study approach regarding the improvement of education services Through digital technology in "WaliSongo" Islamic Boarding School Ngabar. Data Collection techniques using interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques with interactive models conducted with four stages, namely, data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.

The results showed that (1) Education services through digital technology with the means of Internet in two, *first* social media in the form of WhatsApp, Instagram, website, YouTube, Facebook focus on information and communication services, *both* digital systems in the form of information and administration of "WaliSongo" Islamic Boarding School Ngabar (SIAP) focus on regulating academic administration and academic support, *smartpayment* system focus on the regulating and transparency of monthly payments and allowance. (2) The implementation of services in the form of the use of social media and digital systems, with implementing officers and staff, focusing on services to the community, teachers, students and parents, the use of educational services through digital technology began in 2014 until an unspecified deadline and the use of educational services focused on the "Wali Songo" Islamic Boarding School. (3) The contribution of educational services through digital technology in improving the quality of services makes work more efficient. As a basis for the principles of services that are fast, right, safe, comfortable, and friendly. Administration is more orderly, financial transparency, information is conveyed easily, personnel work more enthusiastically.



Kepada Yth
Direktor Pascasarjana
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo
Di
Ponorogo

NOTA PERSETUJUAN

Assalamu alaikum Wa Rahmatullah

Setelah membaca, meneliti, membimbing, dan melakukan perbaikan seperlunya, maka tesis saudara

Nama : Ethina Pujipta Sari
NIM : 6021800320
Judul : Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren "Wali Songo" Ngabati

Telah kami setuju dan dapat diajukan untuk memenuhi tugas akhir dalam menempuh Pascasarjana (S2) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Dengan ini kami arahkan tesis tersebut pada sidang tesis yang diselenggarakan oleh tim penguji yang ditetapkan oleh Direktur Pascasarjana

Assalamu alaikum Wa Rahmatullah

Ponorogo, 12 April 2020

Pembimbing

Dr. Mambaul Ngadhimah, M.Ag.
NIP. 197402041998032009

P O N O R O G O



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA

Terakreditasi B Sesuai SK BAN-PT Nomor: 1046/SK/BAN-PT/Akred/M/IV/2019
Alamat: Jln. Prastika 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.iainponorogo.ac.id Email: pascasarjana@iainponorogo.ac.id

KEPUTUSAN DEWAN PENGUJI

Tesis yang ditulis oleh **Erlina Puspita Sari, NIM. 502180020**, Program Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam dengan judul: **"Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren "Wali Songo" Ngabar"** telah dilakukan ujian tesis dalam sidang Majelis *Munâqashah* Tesis Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada **Hari Rabu, tanggal 13 Mei 2020** dan dinyatakan **LULUS**.

Dewan Penguji

| Penguji | Nama Penguji | Tandatangan | Tanggal |
|---------|--|-------------|------------|
| 1 | Dr. Lubur Prasetyo, M. E. I NIP.197801122006041002 Ketua Sidang | | 16/5/2020 |
| 2 | Fuada Azkiya, SE NIP. Sekretaris | | 16/5 |
| 3 | Dr. Basuki, M. Ag NIP. 197210102003121003 Penguji Utama | | 16/5 |
| 4 | Dr. Mambaul Ngadhimah, M. Ag NIP. 197402041998032009 Pembimbing/Penguji 2 | | 16/05/2020 |



Ponorogo, 16 Mei 2020
Direktur Pascasarjana,

Dr. Aksin, M. Ag.
NIP 197407012005011004

P O N O R O G O

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlina Puspita Sari
NIM : 502180020
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi/Tesis : Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren "Wali Songo" Ngabar

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 4 Juni 2020
Penulis,



(Erlina Puspita Sari)

IAIN
PONOROGO

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya, **Erlina Puspita Sari, NIM 502180020, Program Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul: *"Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren "Wali Songo" Ngabar"* ini merupakan hasil karya mandiri yang diusahakan dari kerja-kerja ilmiah saya sendiri kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang saya rujuk di mana tiap-tiap satuan dan catatannya telah saya nyatakan dan jelaskan sumber rujukannya. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti lain tentang adanya plagiasi, saya bersedia mempertanggungjawabkannya secara akademik dan secara hukum.

Ponorogo, 31 Maret 2020

Pembuat Pernyataan,



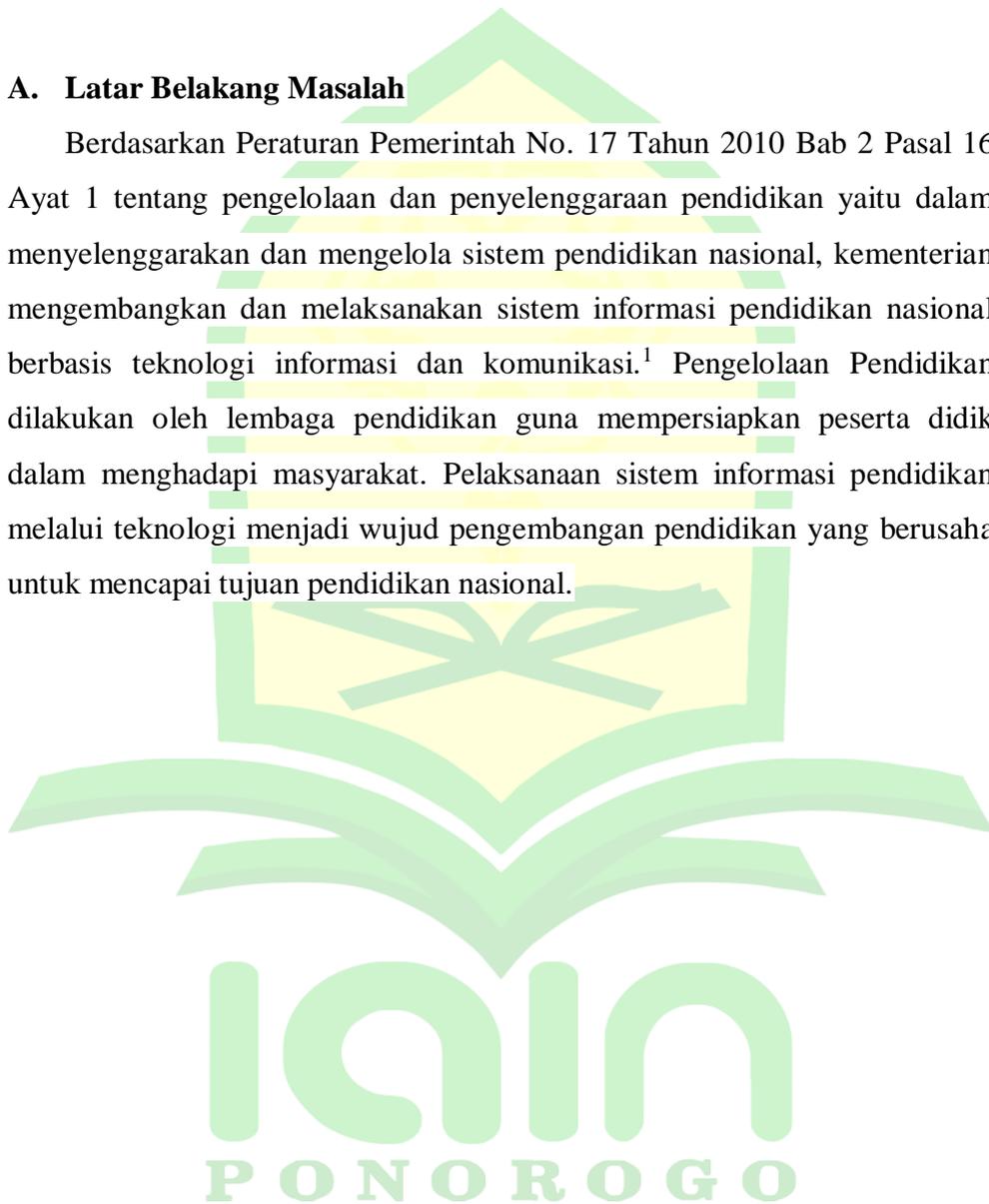
Erlina Puspita Sari
NIM 502180020

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 Bab 2 Pasal 16 Ayat 1 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan yaitu dalam menyelenggarakan dan mengelola sistem pendidikan nasional, kementerian mengembangkan dan melaksanakan sistem informasi pendidikan nasional berbasis teknologi informasi dan komunikasi.¹ Pengelolaan Pendidikan dilakukan oleh lembaga pendidikan guna mempersiapkan peserta didik dalam menghadapi masyarakat. Pelaksanaan sistem informasi pendidikan melalui teknologi menjadi wujud pengembangan pendidikan yang berusaha untuk mencapai tujuan pendidikan nasional.



¹Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 Bab 2 Pasal 16 Ayat 1 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan yaitu dalam menyelenggarakan dan mengelola sistem pendidikan nasional, kementerian mengembangkan dan melaksanakan sistem informasi pendidikan nasional berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Islam mengajarkan umatnya agar memberikan layanan kepada orang lain dalam bentuk barang ataupun jasa dengan hal yang terbaik. Hal ini selaras dengan al-qur'an surat al-Baqoroh ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S Al-Baqarah:267).¹

Ayat diatas menerangkan bahwa umat Islam diperintahkan memberikan layanan kepada sesama muslim diupayakan dengan layanan yang terbaik, berupa peningkatan kualitas personal maupun barang. Dalam lembaga pendidikan peningkatan layanan dilakukan dengan memberdayaan sumber dayamanusia dan infrastruktur yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Lembaga pendidikan fokus pada layanan jasayang berusaha mengembangkan dan meningkatkan pelayanan setiap waktu. Peningkatan ini tampak pada persepsi masyarakat dalam menilai kualitas lembaga pendidikan. Mendapatkan kepuasan dalam proses layanan merupakan keinginan setiap masyarakat. Selaras dengan penelitian Hasan Baharuddin, pada hakikatnya tujuan dari sebuah pelayanan untuk memberikan rasa kepuasan bagi pihak yang dilayani.² Diantara sarana yang dapat menunjang dalam layanan jasa pendidikan pada era globalisasi ini dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi.

¹ Q.S Al- Baqoroh. 267

² Hasan Baharun, *Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren Dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction, Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam Volume 10 No. 1 Januari - Juni 2019 P, 01.*

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muslim, Adapun variabel kompetensi guru, budaya organisasi, dan pelayanan secara simultan berpengaruh nyata dan signifikan sebesar 63,3 % terhadap kepuasan orang tua murid pada SMA Islam HASMI.³ Penyediaan layanan jasa pendidikan berhubungan dengan kompetensi guru dan budaya organisasi dari sekolah itu sendiri. Terlihat dari hasil penelitian diatas, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Layanan pendidikan yang baik dapat berpengaruh positif terhadap sekolah diantaranya dapat berupa layanan informasi, layanan pembelajaran, layanan komunikasi, dan penyediaan barang ataupun jasa.

Pada paparan realita diatas, telah ditemukan bahwasanya, terdapat lembaga pendidikan yang belum memberdayakan layanan pendidikan dengan baik. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Muslim menunjukkan 37,7 % pelayanan tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan orang tua murid. Pengembangan layanan jasa pendidikan dibutuhkan oleh setiap lembaga, layanan jasa berupa aktivitas, sistem, aplikasi yang dapat dinikmati oleh masyarakat dan kepuasannya dapat dirasakan tanpa adanya bentuk barang. Dengan demikian, layanan jasa pendidikan melalui teknologi merupakan peningkatan standar mutu proses dalam lembaga pendidikan. Menurut hasil penelitian Asep Kurniawan, yang memanfaatkan teknologi sebagai penelitiannya, menemukan bahwa teknologi dapat mempermudah lembaga dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.⁴

Realita diatas ialah masalah yang penting untuk diteliti yaitu rendahnya standar mutu proses. Layanan jasa pendidikan yang efektif dapat memberikan solusi pada pemecahan masalah ini. Dengan memberikan layanan jasa pendidikan melalui teknologi serta lebih memperhatikan keinginan dari pelanggan dalam hal ini masyarakat internal dan eksternal, lembaga pendidikan akan memiliki kualitas yang baik. Selaras dengan

³ Muslim, *Kompetensi Guru, Budaya Organisasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Pada Sekolah Menengah Atas Islam Hasmi Bogor*, Islamic Management; Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol.I, No.1, Januari 2018, 44.

⁴ Asep Kurniawan, *Implementasi Application Programming Interface (API) Google Calendar Sebagai Reminder Informasi Kegiatan Pondok Pesantren*, Jurnal Sains dan Teknologi, Vol. 8 No. 1 April 2019, 81.

penelitian yang dilakukan oleh Supian Sauri, yang mengambil fokus penelitian pada layanan di Puskopsyah Alkamil Jawa Timur pengaruh langsung kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan anggota sebesar 0.764. Berarti semakin baik kualitas pelayanan Islami yang diberikan Puskopsyah Alkamil Jawa Timur maka semakin meningkat pula kepuasan anggotanya.⁵

Dalam rangka mencari dan menentukan “*social situation*” yang tepat guna mewujudkan standar mutu proses yang baik, peran pemimpin dalam melakukan pengelolaan lembaga pendidikan perlu diidentifikasi terlebih dahulu. Oleh karena itu, berdasarkan pemikiran para tokoh pendidikan, *stakeholder* utama yang mampu untuk dapat menggerakkan terwujudnya standar mutu proses ialah pimpinan dan penanggung jawab hubungan masyarakat. Berdasarkan masalah standar mutu proses diatas, karakter utama yang mampu menggerakkan terwujudnya *social situation* adalah pimpinan. Dalam lembaga pendidikan, penugasan guru sebagai kepala sekolah/madrasah yaitu untuk memimpin dan mengelola pendidikan di sekolah dalam upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan.⁶ Tanpa *stakeholder* tersebut mustahil akan terwujudnya layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital yang efektif.

Diantara para *stakeholder* tersebut yang menduduki posisi terpenting untuk menggerakkan terwujudnya kompetensi layanan pendidikan di Indonesia adalah pimpinan. Dengan pemberian tugas, serta tanggung jawab yang tepat kepada setiap *stakeholder*, akan memaksimal dalam melakukan pekerjaan, begitu pula yang dilakukan kepada guru, peserta didik, dan masyarakat. Guru mendapatkan layanan jasa pendidikan yang baik dari sesama *stakeholder*, peserta didik mendapatkan layanan dalam proses pembelajaran dan pembiasaan kegiatan harian serta masyarakat mendapatkan layanan penyampaian informasi dan komunikasi mengenai

⁵ Supian Sauri, *Analisis Kualitas Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*, tesis, UIN Maliki, 2017, 161.

⁶ Permendiknas NO.2 Tahun 2010.Tentang untuk memimpin dan mengelola pendidikan di sekolah dalam upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan

kegiatan yang dilaksanakan dalam lembaga pendidikan. Sedangkan *stakeholder* yang lain adalah sebagai pendukung, dengan kata lain pimpinan yang menduduki tingkat pengaturan dan pengawasan terhadap pelaksanaan standar mutu proses. Dari uraian diatas maka peran pimpinan merupakan faktor yang signifikan dalam peningkatan layanan jasa pendidikan.

Layanan jasa pendidikan pada mulanya mengandalkan jasa manusia secara menyeluruh. Manusia melakukan segala aktivitas layanan jasa secara manual. Kegiatan pengajaran, sistem administrasi pendidikan, penyampaian informasi dan pemasaran dikerjakan oleh tenaga manusia, tetapi seiring berkembangnya zaman, aktivitas layanan jasa yang sepenuhnya mengandalkan tenaga manusia berkembang menjadi layanan jasa melalui tenaga teknologi.

Hakikat ilmu pengetahuan berkembang. Perkembangan teknologi memberikan kemudahan bagi manusia. Teknologi baru yang dikembangkan oleh manusia ialah teknologi digital. Perkembangan teknologi tidak lepas dari hakikat manusia yang memiliki sifat tidak pernah puas. Sifat untuk terus berkembang dan meningkatkan potensi yang ia miliki. Menurut Ernest Brewster: "Permintaan layanan adalah permintaan dari pengguna untuk informasi, untuk saran, untuk perubahan standar atau untuk akses ke layanan IT."⁷ Permintaan layanan jasa pendidikan dalam lembaga pendidikan diwujudkan dengan pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana peningkatan layanan jasa pendidikan.

Dengan teknologi digital, komunikasi dan informasi sekolah kepada masyarakat dan menjadi lebih efektif. Banyak yang mengatakan bahwa teknologi informasi merupakan salah satu senjata persaingan.⁸ Pemanfaatan teknologi yang tepat guna dapat meminimalisir pengeluaran organisasi dalam bentuk barang dan jasa, lebih mudah dan cepat dalam penyampaian informasi serta dapat diakses disegala tempat.

⁷Ernest Brewster, *IT SERVICE MANAGEMENT: A Guide for ITIL® Foundation Exam Candidates Second Edition*, Second Edition (British: British Informatics Society Limited (BISL), 2012), 167.

⁸ Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*(Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 17.

Mulai tahun 2017, pengguna internet di Indonesia sebanyak 54,86 persen. Penggunaan internet tidak pernah lepas dari media dalam penggunaan internet. Menurut Henri Kasyfi, yang melakukan survey dan melibatkan 5.900 sampel dengan *margin of error* 1,28 persen. Data lapangan diambil selama periode Maret hingga 14 April 2019. Hasilnya, dari total populasi sebanyak 264 juta jiwa penduduk Indonesia, ada sebanyak 171,17 juta jiwa atau sekitar 64,8 persen yang sudah terhubung ke internet.⁹ Dengan hasil survey di atas membuktikan bahwa penggunaan teknologi digital menunjukkan angka yang fantastik dalam masyarakat.

Pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan pembentukan karakter bagi peserta didik sebagai dasar kebangkitan umat. Peran pesantren untuk merubah, memperbaiki sekaligus meningkatkan segala aktivitas masyarakat dalam segala bidang. Seperti halnya dengan yang disampaikan oleh Moh. Ali Aziz, bahwa pesantren disamping sebagai agen perubahan (*agent of change*), sekaligus sebagai pelopor kebangkitan umat.¹⁰ Bidang yang dapat dirubah oleh pesantren berupa bidang agama, sosial, dan ekonomi. Arief Furhan menyampaikan keunggulan yang amat menentukan ialah keunggulan di bidang ekonomi dan iptek.¹¹ Oleh karena itu, seyogyanya pondok pesantren berupaya untuk mempelajari teknologi digital sebagai sarana pemasaran lembaga dalam menyiapkan generasi yang berlandaskan Islam dan Iman sekaligus paham dalam bidang ekonomi dan ilmu pengetahuan.

Pemanfaatan teknologi digital perlu dikembangkan dalam proses layanan jasa pendidikan di pondok pesantren. Penggunaan sarana teknologi digital dapat menjadikan pekerjaan menjadi lebih ringan, seperti layanan kegiatan pembelajaran, administrasi, keamanan, penyampaian informasi, keuangan

⁹ Online, <https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>, diakses tanggal 15 Oktober 2019.

¹⁰ A. Halim, Rr. Suhartini, M Khoirul Arif, A. Sunarto, *Manajemen Pesantren*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2009), 208.

¹¹ Arief Furhan, *Transformasi Pendidikan Islam di Indonesia*, (Yogyakarta: Gama Media, 2004), 26.

dan proses pemasaran. Seluruh informasi dapat tersampaikan secara cepat, tepat, nyaman, ramah dan mudah melalui layanan teknologi digital.

Penelitian tentang peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital di pondok pesantren mengambil tempat Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar Ponorogo. Pemilihan tempat penelitian didasarkan pada beberapa fakta, *pertama*, dari peninjauan awal Peneliti, didapat situasi sosial dari Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar menggunakan sistem pendidikan *boarding school* sistem modern, dan mengembangkan teknologi digital sebagai sarana pelaksanaan layanan jasa. *Kedua*, Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar di samping memiliki konsen dalam pengembangan nilai-nilai keislaman juga telah melaksanakan perkembangan sistem penyampaian informasi, pelaksanaan pendidikan dan pemasaran menggunakan sarana teknologi digital. Hal tersebut terlihat semakin bertambahnya kepercayaan orang tua untuk memasukkan anaknya ke pondok. Perkembangan sarana teknologi digital terus dikembangkan oleh pondok pesantren dengan memaksimalkan penggunaan sistem SIAP (sistem informasi dan administrasi Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar) dan sistem *smartpayment* yang fokus pada transaksi keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi digital menjadi salah satu sarana pokok dalam peningkatan layanan jasa melalui teknologi digital di pondok.

Bentuk layanan yang ditawarkan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar antara lain, dalam layanan pendidikan dan pembelajaran menggunakan media pendidikan berupa LCD dan proyektor, layanan administrasi melalui sistem SIAP berupa aplikasi pendaftaran *online* dengan alamat <http://psb.ppwalisongo.id> dan <http://siap.ppwalisongo.id>, layanan keamanan dengan media kamera CCTV yang tersebar sebanyak 37 kamera yang dapat dipantau dari pos keamanan dan kantor sekretariat. Layanan penyampaian informasi melalui media social dengan sarana internet, layanan keuangan bekerja sama dengan bank BNI, BRI dan Muamalat, untuk bank muamalat lebih khusus dengan penggunaan sistem *smartpayment* pembayaran bulanan dan tabungan santri yang dapat diakses oleh wali dengan alamat <http://nvp.ppwalisongo.id> dan layanan proses pemasaran

melalui media sosial dengan internet sebagai sarananya. Untuk progres peningkatan layanan jasa yang dilaksanakan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar:

Tabel 1.1

Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital

| Tahun | Pendidikan dan Pembelajaran | Administra si | Keamanan | Keuangan | Informasi | Unit usaha |
|-------|---|--|----------|--------------------------------|---|-----------------------------|
| 2014 | - | PSB <i>offline</i> | - | Transfer BRI dan BNI | Media social (website, FB, youtube, IG) | - |
| 2015 | - | PSB <i>offline</i> | - | Transfer BRI dan BNI | Media social (website, FB, youtube, IG) | - |
| 2016 | Teknologi elektronik (LCD Proyektor) | PSB <i>online</i> | - | Transfer BRI dan BNI | Media social (website, FB, youtube, IG) | Cash register |
| 2017 | Teknologi elektronik (LCD Proyektor) | PSB <i>online</i> | - | Transfer BRI dan BNI | Media social (website, FB, youtube, IG) Camera digital | Bare code |
| 2018 | Media sosial Teknologi elektronik (LCD Proyektor) | PSB <i>online</i> SIAP <i>Virtual account</i> | CCTV | Transfer BRI dan BNI | Media social (website, FB, youtube, IG) dan dron | <i>Bare code</i> Surya Mart |
| 2019 | Media Sosial Teknologi elektronik (LCD Proyektor) | PSB <i>online</i> SIAP <i>Virtual Account</i> | CCTV | Transfer BRI, BNI dan Muamalat | Media social (website, FB, youtube, IG) dan dron | Bare code Surya Mart |

Dari hasil peninjauan awal serta fakta di atas, Peneliti mengambil judul tesis **“Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.**

B. Rumusan Masalah

1. Apasajakah layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dengan sarana internet yang dilaksanakan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar?
2. Bagaimanakah pelaksanaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar?
3. Bagaimanakah kontribusi layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menjelaskan bentuk layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dengan sarana internet yang dilaksanakan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.
2. Untuk menjelaskan pelaksanaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.
3. Untuk menjelaskan kontribusi layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoretik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah keilmuan bagi pemerhati perkembangan layanan jasa pendidikan dan sebagai landasan dan rujukan dalam menentukan kebijakan terkait layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam pemecahan masalah yang timbul dari layanan jasa pendidikan, lebih lanjut penelitian ini

dapat sebagai landasan pengambilan keputusan dalam pelaksanaan layanan jasa pendidikan yang baru dan inovatif sebagai wujud tujuan pendidikan nasional.

b. Pimpinan Pondok Pesantren Wali Songo

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pelaksanaan layanan jasa pendidikan khususnya bagi guru, peserta didik dan masyarakat.

c. Bagi Guru dan Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana dalam perwujudan layanan jasa pendidikan sesuai prinsip layanan.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan kemampuan Peneliti dalam menerapkan layanan jasa pendidikan disaat Peneliti sudah terjun dalam lembaga pendidikan.

E. Kajian Terdahulu

1. Terdapat beberapa studi mengenai peningkatan layanan jasa. Seperti halnya Wahyu Supriyanto, dalam penelitiannya yang Berjudul “Pengembangan Sistem Layanan Perpustakaan Digital”, 2015, menulis dengan fokus penelitian mengenai pemanfaatan teknologi digital dalam pelaksanaan berbagai program demi peningkatan kualitas perpustakaan. Dengan sarana digital ini masyarakat lebih mudah dalam mengakses dan mencari referensi buku yang diinginkan. Perkembangan perpustakaan yang begitu cepat tidak melupakan fungsi utama dari perpustakaan tersebut, yaitu perpustakaan sebagai tempat rujukan informasi.¹²
2. Penelitian semisal dilakukan oleh Syamsul Bahri, pada tahun 2017, dengan tesis yang berjudul “Pembelajaran Fiqih Berbasis Teknologi Informasi Di MAN 1 Praya.”¹³ Menurut peneliti bahwa proses pembelajaran yang dilakukan siswa di MAN 1 Praya dilakukan dengan

¹²Wahyu Supriyanto, *Pengembangan Sistem Layanan Perpustakaan Digital*, Pustakawan UGM

¹³ Syamsul Bahri, *Pembelajaran Fiqih Berbasis Tehnologi Informasi di MAN 1 Praya*, Tesis Pendidikan Agama Islam, (Mataran: Institute Agama Islam Negeri Mataran, 2017).

menggunakan laptop, LCD, Modern, dan internet. Dalam penggunaan teknologi ini proses kegiatan belajar mengajar semakin mudah dan siswa semakin tertarik dalam proses pembelajaran. Namun terdapat unsure *negative* dalam pembelajaran menggunakan teknologi informasi ini apabila terhubung dengan internet, guru menghabiskan waktu pembelajaran dengan media dan tidak merespon siswa, serta terdapat sponsosr-sponsor yang merusak muncul secara spontan pada saat menjelajahi internet.

3. Chaidar Huusain, *Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran di SMA Muhammadiyah Tarakan*.¹⁴ (2014). Berkaitan dengan proses pembelajaran seperti apa yang disampaikan oleh Degeng, maka Miarso mengatakan faktor yang berpengaruh atau mendukung terwujudnya proses pembelajaran yang berkualitas dalam upaya mencapai tujuan pendidikan, salah satu diantaranya adalah penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pendidikan dan pembelajaran. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disampaikan bahwa paradigma guru ketika memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran masih terbatas pada penggunaan presentasi terutama *power point*. Penggunaan internet masih terbatas untuk mencari informasi seputar materi yang akan disampaikan bukan dijadikan sebagai sebuah sistem pembelajaran baru yang terintegrasi, begitu pula dengan jejaring sosial masih belum banyak digunakan sebagai sebuah sistem pembelajaran baru guna meningkatkan efektivitas serta efisiensi proses pembelajaran.
4. Asep Kurniawan, *Implementasi Application Programming Interface (API) Google Calendar Sebagai Reminder Informasi Kegiatan Pondok Pesantren*.¹⁵ (2019) Menurut penelitian dalam jurnal ini, Masyarakat pada saat ini hampir seluruhnya memiliki akun di dunia maya, terutama

¹⁴Chaidar Huusain, *Pemanfaatan Tehnologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran di SMA Muhammadiyah Tarakan*, Jurnal Kebijakan dan Pengembangan Pendidikan Volume 2, Nomor 2, Juli 2014; 184-192.

¹⁵ Asep Kurniawan, *Implementasi Application Programming Interface (API) Google Calendar Sebagai Reminder Informasi Kegiatan Pondok Pesantren*, Jurnal Sains dan Teknologi, Vol. 8 No. 1 April 2019.

akun Google sebagai salah satu raksasa internet yang menyediakan berbagai macam fasilitas untuk memudahkan penggunaannya, dengan fitur yang disediakan sebagai *Application Programming Interface (API)* yaitu *API Google Calendar* merupakan salah satu fasilitas yang digunakan untuk pengingat (*reminder*) dan penjadwalan kegiatan. Penelitian ini menggunakan metodologi pengembangan sistem *Personal Extreme Programming (PXP)* dan hasil dari penelitian ini yaitu *API Google Calendar* telah berhasil diimplementasikan pada aplikasi pesantren *reminder*, yang dapat mengelola kegiatan dan menyampaikan informasi kegiatan kepada anggota pondok pesantren menggunakan *Google Calendar*.

5. Akhmad Yunan Athoillah, *Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Pondok Pesantren Mambaul Khoiriyatil Islamiyah (Mhi) Jember*.¹⁶(2018). Menurut penelitian dalam jurnal ini, bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan dengan kemampuan pengguna sebagai variabel moderasi pada Koperasi Pondok Pesantren Mambaul Khoiriyatil Islamiyah (MHI) Jember. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada populasi yang secara menyeluruh dijadikan sampel yakni seluruh karyawan yang bekerja di kantor pusat. Analisis data dengan menggunakan uji regresi linier sederhana untuk hipotesis pertama dan hipotesis kedua dengan metode *MRA (Moderated Regression Analysis)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan untuk variabel moderasi dari hasil uji hipotesis kedua menunjukkan hasil bahwa variabel kemampuan pengguna berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara penerapan teknologi informasi dengan kinerja karyawan, tetapi variabel kemampuan pengguna memperlemah

¹⁶Akhmad Yunan Athoillah, *Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Pondok Pesantren Mambaul Khoiriyatil Islamiyah (Mhi) Jember*, *OECOMICUS Journal of Economics*, Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja, Volume 3, No. 1, Des 2018.

interaksi antara variabel penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat dikatakan kemampuan pengguna sebagai variabel moderasi potensial (*Homologiser*)

Tabel 1.2

Matrik Perbandingan Penelitian Terdahulu

| No | Tahun | Peneliti | Fokus penelitian | Keterangan |
|----|-------|------------------------|--|----------------------------------|
| 1 | 2014 | Chaidar Huusain | Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pendidikan dan pembelajaran. | Layanan pembelajaran |
| 2 | 2015 | Wahyu Supriyanto | Pemanfaatan teknologi digital dalam program peningkatan kualitas perpustakaan. | Layanan perpustakaan |
| 3 | 2017 | Syamsul Bahri | Penggunaan teknologi pada proses kegiatan belajar mengajar | Layanan pembelajaran |
| 4 | 2018 | Akhmad Yunan Athoillah | Penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Pondok Pesantren Mambaul Khoiriyatil Islamiyah (MHI) Jember. | Layanan terhadap kinerja |
| 5 | 2019 | Asep Kurniawan | Implementasi aplikasi pesantren <i>reminder</i> , yang dapat mengelola informasi kegiatan kepada anggota Pondok Pesantren menggunakan <i>Google Calendar</i> . | Layanan pengingat atau informasi |

Apabila melihat dari beberapa penelitian diatas, terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian ini yaitu, *Pertama*, layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital yang akan Peneliti lakukan meluas keberbagai layanan dalam lembaga. Sebagai peningkatan layanan jasa pendidikan yang berorientasi pada visi pondok pesantren. *Kedua*, penelitian mengambil pondok pesantren sebagai *social situation* karena memiliki berbagai permasalahan yang kompleks dan beragam, dan membutuhkan teknologi digital sebagai sarana komunikasi. *Ketiga*, penelitian ini berdasarkan pada

yang terjadi di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar yang memiliki berbagai sarana teknologi digital. Dalam bahasa yang lebih sederhana, penelitian ini murni membicarakan peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital di pondok pesantrennya, melalui aspek-aspek yang ada di pondok pesantren tersebut.

F. Metodologi Penelitian

1) Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. *Bogdan dan Taylor* mendefinisikan ”pendekatan kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku (tindakan) yang diamati.¹⁷ Selanjutnya *Bogdan dan Biklen* mengajukan lima karakteristik yang melekat pada penelitian kualitatif, yaitu: *naturalistic, descriptive data, concern with process, inductive, and meaning*.¹⁸

Berikut adalah deskripsi singkat aplikasi lima karakteristik tersebut dalam penelitian. *Pertama*, penelitian kualitatif menggunakan latar sebagai sumber data langsung dan peneliti sendiri sebagai instrumen kunci. Dalam konteks ini Peneliti terjun langsung ke tempat penelitian tanpa diwakilkan oleh orang lain. Tempat penelitian yang Peneliti ambil yaitu Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar. *Kedua*, penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data penelitian berbentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang disajikan berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen dan rekaman lainnya. *Ketiga*, penelitian kualitatif mengacu pada proses pelaksanaan penelitian lapangan. Penelitian ini lebih memperhatikan pada proses merekam serta mencatat aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan di tempat penelitian. *Keempat*, penelitian kualitatif analisis data secara induktif. Yaitu Peneliti berlandaskan pada data lapangan yang nantinya akan dipadukan pada teori yang telah ada. *Kelima*, makna merupakan hal yang esensial dalam penelitian kualitatif.

¹⁷ Robert C. Bogdan & S.J. Taylor, *Introduction to Qualitative Research Methods* (New York: John Wiley, 1975), 5.

¹⁸ Robert C. Bogdan, & Sari Knopp Biklen, *Qualitative Research for Education; An introduction to theory and methods* (Boston: Allyn and Bacon, Inc, 1982), 4.

Dalam konteks penelitian ini, Peneliti berusaha mencari "makna" dari "kegiatan-kegiatan yang dijalankan di tempat penelitian. Makna dari kegiatan inilah yang selanjutnya akan Peneliti jadikan sebagai hasil dari penarikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan sebelumnya.

2) Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif.¹⁹ Dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini terfokus pada kasus, yaitu peningkatan layanan jasa pendidikan yang diberikan pondok pesantren melalui teknologi digital.

Pada dasarnya Peneliti pada metode penelitian studi kasus bertujuan untuk memahami objek yang ditelitinya. Meskipun demikian, berbeda dengan penelitian yang lain, penelitian studi kasus bertujuan secara khusus menjelaskan dan memahami objek yang ditelitinya secara khusus sebagai suatu 'kasus'.²⁰

3) Instrumen penelitian

Ciri yang paling penting dalam penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperan serta, sebab peranan Peneliti yang menentukan keseluruhan skenarionya. Untuk itu, posisi Peneliti dalam penelitian adalah sebagai instrumen kunci, partisipan penuh, sekaligus pengumpul data. Oleh sebab itu peneliti harus benar-benar paham dan mengerti dengan apa yang akan diteliti. Sedangkan instrumen yang lain adalah sebagai penunjang.

¹⁹ Tentang pengertian penelitian kualitatif, menurut Locke, Spridouso dan Silverman adalah: "*Qualitative research is interpretative research. As such, the deviates, values and judgment of the research become state explicitly in the research report. Such openness is considered to be useful and positive.*" (Penelitian kualitatif merupakan penelitian interpretative, dalam kaitan ini, bisa atau prasangka, penilaian dan pendapat, dari peneliti tertuang secara eksplisit di laporan riset. Keterbukaan tersebut dianggap sebagai sesuatu yang sangat berguna dan positif). Bodgan dan Taylor dalam Moleong mengartikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang mengasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, gambar dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lexi. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997), 3.

²⁰ Online, *Study Kasus* https://id.wikipedia.org/wiki/Studi_kasus, diakses tanggal 15-12-2019.

4) Sumber dan jenis data

Menurut Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lainnya.²¹ Berkaitan dengan hal itu, sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah: kata-kata, tindakan, sumber tertulis, foto, dan statistik.

Sumber dan jenis data yang *pertama*, adalah kata-kata. Yang dimaksud dengan kata-kata disini ialah kata-kata yang diperoleh Peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan selama melakukan observasi lapangan dengan informan. Informan yang dimaksud antara lain: K.H Moh.Ihsan, M.Ag (sebagai Pimpinan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar), Hadi Wiyono, M.HI (selaku Direktur Tarbiyatul Muallimat). *Kedua*, tindakan, tindakan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah tindakan dari layanan yang diamati. Yaitu: bentuk layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital. *Ketiga*, sumber tertulis, merupakan sumber data pendukung dalam penelitian ini. *Kempat*, foto, Dalam penelitian ini, foto digunakan sebagai sumber data penguat hasil observasi, karena pada tataran realitas foto dapat menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Sebagai contoh data melalui foto adalah kegiatan layanan jasa pendidikan yang dilakukan dengan menggunakan media teknologi digital. *Kelima*, data statistik. Yang dimaksud dengan data statistik dalam penelitian ini, adalah bukan statistik alat analisis sebagaimana digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk menguji hipotesis, tetapi statistik sebagai data. Artinya data statistik yang telah tersedia akan dijadikan peneliti sebagai sumber data tambahan. Sebagai contoh adalah data statistik jumlah siswa, jumlah unit usaha dan jumlah kegiatan.

5) Tehnik pengumpulan data

a. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka. Maksud wawancara terbuka dalam konteks penelitian ini adalah

²¹ Lofland, *Analyzing Social Setting: A Guide to Qualitative Observation and Analysis* (Belmont, Cal: Wadsworth Publishing Company, 1984), 47.

orang-orang yang diwawancarai (*informan*) mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula maksud dan tujuan diwawancarai. Sedangkan teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dan tak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan dengan tujuan memperoleh keterangan atau informasi secara detail dan mendalam mengenai pandangan responden tentang peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Adapun wawancara tak terstruktur pelaksanaan wawancara tanya jawab mengalir seperti halnya percakapan sehari-hari. Orang-orang yang dijadikan *informan* dalam penelitian ini, ditetapkan dengan cara *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Sesuai yang ditulis Sugiono, bahwa *purposive sampling* ialah teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu.²² Sedangkan *snowball sampling*, ialah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Artinya agar data yang didapat, lebih mendalam dan komprehensif.

Adapun wawancara dilakukan dengan teknik wawancara terstruktur agar wawancara dapat terarah sesuai tujuan penelitian ditambah dengan wawancara tak terstruktur agar wawancara dapat berjalan secara alami. Wawancara dilakukan dengan KH. Moh. Ihsan, M.Ag. sebagai Pimpinan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, Hadi Wiyono selaku Direktur Tarbiyatul Mu’allimat Al-Islamiyah, dan Ketua-ketua lembaga yang ada di pondok. Data yang diambil dari *informan-informan* tersebut ialah 1) Peningkatan layanan jasa pendidikan dalam bidang akademik dan penunjang akademik. 2) Bentuk teknologi digital dengan sarana internet yang digunakan dalam meningkatkan layanan jasa pendidikan. 3) Perekrutan personil layanan jasa pendidikan. 4) Kontribusi layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital terhadap layanan jasa pendidikan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

b. Observasi

Observasi ini dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan penelitian. Diantara faktor-faktor yang berpengaruh dalam layanan

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 124

jasa pendidikan Seperti proses layanan, prosedur layanan, pengembangan teknologi digital dan lain-lain. Prosedur dalam observasi ini dimulai dengan proses wawancara dan dokumentasi.

Teknik observasi yang dilakukan Peneliti dengan observasi lapangan. Peneliti terjun langsung ke tempat penelitian yaitu Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar guna memperoleh data yang pasti, akurat dan sesuai dengan data. Penelitian lapangan yang Peneliti amati antara lain penggunaan media pendidikan yang digunakan pada proses kegiatan seperti kamera cctv untuk pengontrolan dalam sarana keamanan, sistem *smartpayment* untuk sarana transparansi keuangan, sistem informasi dan administrasi Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar (SIAP) dalam penertiban dan penyampaian nilai akademik dan penunjang akademik, dan media sosial untuk sarana penyampaian informasi dan komunikasi pondok. Selain observasi lapangan, Peneliti juga menggunakan dokumen dan foto kegiatan sebagai data tambahan dalam proses penelitian.

c. Dokumentasi.

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani, sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman (*record*). Menurut Arikunto, dokumentasi didefinisikan sebagai “setiap bahan tertulis seperti buku-buku, majalah-majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan lain sebagainya”.²³

Dokumen yang digunakan merupakan catatan-catatan yang berhubungan dengan peningkatan layanan jasa pendidikan khususnya layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital. Dokumen yang dibutuhkan Peneliti antara lain foto penggunaan media sosial dalam aktivitas pondok, dokumen akademik dan penunjang akademik SIAP, foto transparansi *smartpayment*, foto pengawasan kamera cctv, dan dokumen Raker dan RAP-B.

6) Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 149.

dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.²⁴ Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan satu tahap, yaitu analisis data satu kasus.

Data ditemukan Peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penemuan data yang peneliti dapatkan masih bersifat kompleks, untuk itu data tersebut perlu diolah kembali. Setelah data terkumpul, Peneliti melakukan reduksi data, yaitu kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan kemudian disesuaikan dengan fokus penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep yang diberikan Miles & Huberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh.

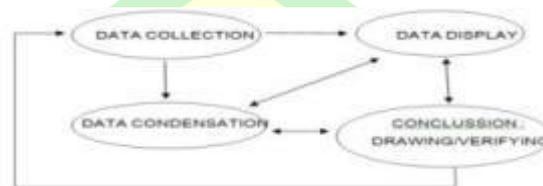
Dalam teknik analisis data interaktif Peneliti melakukan pengumpulan data secara deskriptif yaitu catatan pengumpulan data yang dilakukan Peneliti pada saat observasi lapangan tentang apa yang dilihat, didengar dan disaksikan Peneliti dan pengumpulan data secara reflektif catatan yang berisi kesan dan komentar dari Peneliti. Setelah data diperoleh dari observasi, dokumentasi dan wawancara Peneliti melakukan reduksi data untuk memfokuskan, menggolongkan dan menajamkan data dengan tujuan penelitian serta mengorganisasikan data agar dapat ditarik kesimpulan. Setelah data direduksi langkah selanjutnya melakukan *display* atau penyajian data dengan bentuk matrik agar data yang masih terpencar-pencar dapat tersusun dengan rapi. Selama proses observasi Peneliti dapat melakukan penarikan kesimpulan sementara agar dapat mengetahui tujuan sementara dari penelitian yang dilakukan pada proses reduksi data, setelah

²⁴*Analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, field notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others.* Lihat dalam Robert C. Bogdan dan Biklen, *Qualitative Research for Education, An introduction to theory and methods*, 157.

data terkumpul sempurna langkah selanjutnya, Peneliti mengambil penarikan kesimpulan akhir.

Aktivitas yang dimaksud meliputi *data reduction*, *data display* dan *conclusion*.²⁵ Sebagaimana gambar analisis data menurut model Miles dan Huberman.

Gambar 3.1
Analisis Data Model Miles dan Huberman



Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah Peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data (*data display*), yaitu pemaparan data sesuai dengan masing-masing fokus penelitian dalam bentuk uraian, dan bagan yang menghubungkan antar kategori. Sebagai langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

7) Teknik keabsahan data

a. Pengamatan yang tekun.

Ketentuan pengamatan yang dimaksud adalah menemukan hasil-hasil yang relevan dari observasi yang dilakukan terkait layanan jasa pendidikan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, kegiatan keseharian dan unit usaha yang ada di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

b. Triangulasi

Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

1) Pertama, triangulasi dengan sumber

Triangulasi dengan sumber, berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat

²⁵ Lihat dalam Matthew B. Miles & AS. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, terj. Tjetjep Rohendi Rohidi (Jakarta: UI Press, 1992), 16.

yang berbeda dalam metode kualitatif.²⁶ Contoh penerapan triangulasi sumber dalam penelitian ini adalah menggali kebenaran informan melalui berbagai metode dan sumber perolehan data.

Pada teknik ini Peneliti melakukan wawancara langsung dengan sumber atau personel yang berkecimpung langsung dengan aktivitas layanan jasa pendidikan. Hal ini Peneliti lakukan agar data yang di dapat selama proses penelitian benar-benar berasal dari sumber inti.

2) Kedua, triangulasi dengan metode

Triangulasi dengan menggunakan metode dalam konteks penelitian ini, digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan melakukan *check* data kepada sumber yang sama dengan metode yang berbeda.²⁷ Aplikasinya dalam penelitian ini adalah membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda.

Triangulasi metode Peneliti lakukan dengan menggunakan transkrip wawancara dalam memastikan bahwa wawancara yang dilakukan oleh Peneliti benar-benar dilakukan oleh sumbernya.

c. Pengecekan Sejawat Melalui Diskusi.

Teknik ini dilakukan peneliti dengan cara mengekspos hasil sementara yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat. Contoh penerapannya dengan sumber dalam konteks penelitian ini adalah mengumpulkan data yang diperoleh, kemudian dari data tersebut dicek satu-persatu dalam suatu forum diskusi dengan sejawat, untuk menyeleksi data-data yang *valid* dan dibutuhkan oleh Peneliti.

Dalam penelitian sejawat ini, Peneliti melakukan diskusi dengan rekan sejawat mengenai hasil analisis dan observasi selama proses penelitian. Peneliti melakukan diskusi secara lisan pada malam hari saat waktu luang dan tidak terikat dengan pekerjaan.

²⁶ Michael Quinn Patton, *Qualitative Evaluation Methods* (Beverly Hills: Sage Publications, 1987), 331.

²⁷ Ibid. 329

8) Tahapan Penelitian

Tahap-tahap penelitian dalam penelitian ini ada 4 (empat) tahapan. Yaitu: (a) tahap pra-lapangan, yang meliputi: menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan *informan*, menyiapkan perlengkapan penelitian dan yang menyangkut persoalan etika penelitian; (b) Tahap pekerjaan lapangan, yang meliputi: memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperanserta sambil mengumpulkan data; (c) Tahap analisis data, yang meliputi: analisis selama dan setelah pengumpulan data; dan (d) Tahap penulisan laporan.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) tahapan dan ditambah dengan tahap terakhir dari penelitian yaitu tahap penulisan laporan hasil penelitian. Tahap-tahap penelitian tersebut adalah 1. Tahap pra-lapangan, yang meliputi: menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, penjajakan dan menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan *informan*, menyiapkan perlengkapan penelitian dan yang menyangkut persoalan etika penelitian. 2. Tahap pekerjaan lapangan, yang meliputi: memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data. 3. Tahap analisis data, yang meliputi: analisis selama dan setelah pengumpulan data. 4. Tahap penulisan laporan.

Untuk mempermudah dalam membahas dan memahami penelitian ini, maka peneliti membagi penelitian ini kedalam beberapa bab, yaitu:

BAB I : Pendahuluan. Dalam bab ini akan dipaparkan ilustrasi penelitian secara keseluruhan yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Pustaka, pada bab ini akan dipaparkan tentang acuan dasar teori yang digunakan untuk mengkaji data-data empiris yang

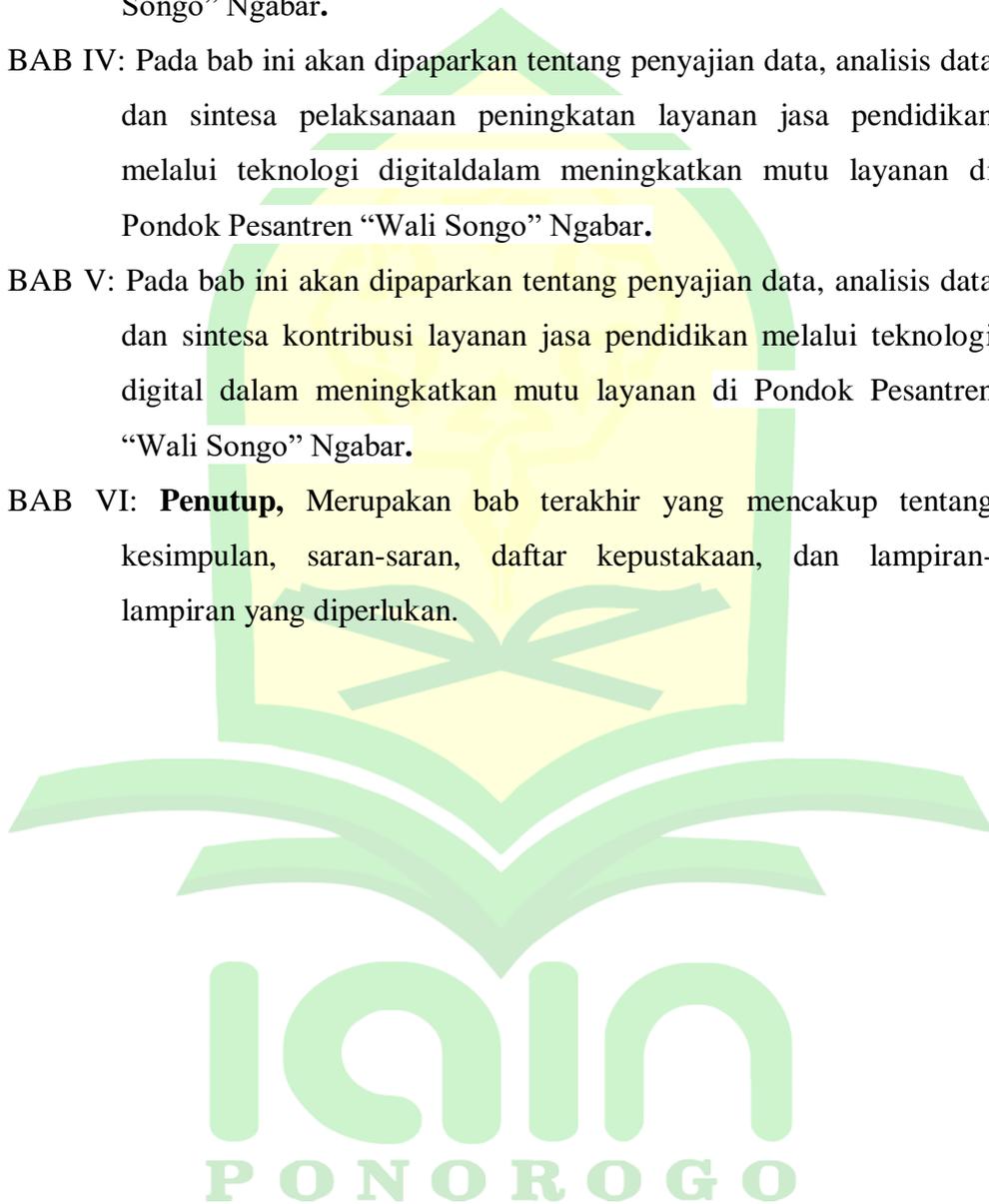
diteliti, meliputi: pengertian konsep layanan jasa, layanan jasa di lembaga pendidikan, teknologi digital di pondok pesantren.

BAB III :Pada bab ini dipaparkan tentang penyajian data, analisis data dan sintesa mengenaipenggunaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dengan sarana internetdi Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

BAB IV: Pada bab ini akan dipaparkan tentang penyajian data, analisis data dan sintesa pelaksanaan peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digitaldalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

BAB V: Pada bab ini akan dipaparkan tentang penyajian data, analisis data dan sintesa kontribusi layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

BAB VI: **Penutup**, Merupakan bab terakhir yang mencakup tentang kesimpulan, saran-saran, daftar kepustakaan, dan lampiran-lampiran yang diperlukan.



BAB II
KONSEP LAYANAN JASA PENDIDIKAN MELALUI
TEKNOLOGI DIGITAL DI PONDOK PESANTREN “WALI
SONGO” NGABAR

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital, peneliti akan terlebih dahulu memaparkan mengenai konsep layanan jasa pendidikan dan teknologi digital agar pembahasan dapat terfokus dan terarah.

A. Konsep Layanan Jasa

1. Layanan Jasa

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “pelayanan” memiliki kata dasar “layan” yang artinya a. perihal atau cara melayani;¹ b. usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa; c. kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Selain itu, layanan dapat berupa *output* dari organisasi atau lembaga dalam menambah nilai dan kualitas organisasi di lingkungan publik. Menurut Cengiz Haksever dalam bukunya *Service Management: Organizations that add value to lives through a variety of intangibles they provide. Outputs of this latter group are called services*. “Organisasi yang menambah nilai kehidupan melalui berbagai hal tak berwujud yang mereka berikan. *Output* dari yang terakhir ini disebut layanan”.² Hal yang tak berwujud ini dapat berupa pelayanan dari personalia organisasi secara langsung ataupun dapat berupa pelayanan dengan menggunakan teknologi elektronik (digital).

Kotler mengemukakan pengertian jasa adalah “*a service to any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may*

¹Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Cet Ke- III, 646.

² Chapter 1 The Important Role Services Play in an Economy 3

not tied to a physical product.”³ “layanan untuk tindakan atau kinerja apapun yang satu pihak dapat tawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Produksinya mungkin terkait atau tidak dengan produk fisik.” Selanjutnya, Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴ Selain itu, Menurut Sampara dalam Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁵ Jasa merupakan kinerja dan kemampuan yang di tawarkan kepada orang lain yang dapat menimbulkan kepuasan. Kepuasan yang ditimbulkan dari proses penawaran kinerja tidak menimbulkan kepemilikan dalam bentuk barang akan tetapi kepuasan akan keinginan yang telah terlaksana.

Layanan jasa dalam lembaga pendidikan berupa pemberian dan pentransferan ilmu dari guru kepada siswa. Merujuk pada UU No 20 tahun 2003, Pasal 1, ayat 1: Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.⁶ Menurut Dulaimi, “*Educational services are those services that support and are constituted as the foundation for the implementation of educational policies, achieving universities’ objectives and promoting the*

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Hendra Teguh, Ronny A, Rusli, Benjamin Molan, jilid 1 & 2 edisi millennium (Jakarta: PT Prenhalindo, 2003), 44.

⁴ Ibid. 83.

⁵ Online, <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>, diakses tanggal 11-10-19

⁶ UU No 20 tahun 2003, tentang Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara

*effectiveness of the education system as a whole.*⁷Layanan pendidikan adalah layanan yang mendukung dan dibentuk sebagai landasan untuk penerapan kebijakan pendidikan, mencapai tujuan universitas, dan mempromosikan efektivitas sistem pendidikan secara keseluruhan. layanan pendidikan memiliki fungsi yang mendasar dalam kegiatan pendidikan.

2. Prinsip dan Jenis Layanan Jasa

Agar loyalitas konsumen semakin melekat erat, maka penyedia jasa perlu menguasai lima unsur prinsip yaitu:⁸a. Cepat, yang dimaksud dengan cepat di sini adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen. Semakin cepat layanan yang ditawarkan oleh lembaga akan memberikan kepuasan yang lebih kepada konsumen. Kecepatan dalam layanan memberikan nilai lebih kepada lembaga. Kecepatan dalam proses layanan menjadi acuan lembaga dalam memperhatikan mutu lembaga. b. Tepat, kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen, karena tidak akan dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Oleh karena itu, ketepatan sangat penting dalam pelayanan. c. Aman, dalam melayani konsumen, para petugas pelayanan harus memberikan perasaan aman pada konsumen. Layanan keamanan dapat berupa layanan dalam personel perorangan dan alat yang dapat menimbulkan rasa aman pada konsumen. Tanpa perasaan aman di dalam hatinya niscaya konsumen akan berpikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut. Layanan keamanan selalu menjadi hal yang difikirkan oleh pemberi layanan kepada pihak yang dilayani agar terjalin kerja sama yang kontinyu. d. Ramah, dalam pelayanan umumnya masih menggunakan perasaan dan mencampuradukkan antara kepentingan melayani dan perasaan sendiri. Untuk menghindari kepentingan pribadi yang kurang baik muncul, maka diberlakukannya prosedur yang ramah dan sopan dalam

⁷ Zaid Yaseen Saud AL_Dulaimi, *Education, Educational Services and their Quality*, Journal of Marketing Management, June 2016, Vol. 4, No. 1, pp. 58-66, ISSN: 2333-6080(Print), 2333-6099(Online), Published by American Research Institute for Policy Development, 59.

⁸ Zurni Zahara Samosir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan Universitas Sumantra", Vol.1, No.1 (Juni 2016), 5-6

proses layanan. Prosedur ramah dilakukan dalam setiap pemberian layanan kepada masyarakat agar terjalin hubungan saling menghargai dan menghormati. e. Nyaman, jika rasa nyaman dapat diberikan pada konsumen, maka konsumen akan berulang kali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

- a. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.
- c. Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

3. Karakteristik Layanan Jasa

Menurut Simamora karakteristik layanan jasa terdiri atas empat, elemen ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam pemberian layanan jasa, yaitu:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Layanan jasa yang bersifat *intangibility* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, dan didengar sebelum dibeli.

Dalam lembaga pendidikan layanan jasa pendidikan yang ditawarkan oleh lembaga dapat dirasakan oleh masyarakat apabila telah terdaftar menjadi anggota dalam lembaga pendidikan tersebut. Layanan ini tidak berwujud akan tetapi dapat dirasakan seperti rasa senang dan dihormati oleh lembaga berkat kontribusinya kepada lembaga.

- b. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Layanan jasa biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Tak terpisahkan disini memiliki makna bahwa layanan jasa pendidikan berkesinambungan dengan

layanan jasa yang lain, artinya layanan yang disajikan oleh lembaga tidak hanya dalam konteks pendidikan dan pembelajaran saja akan tetapi meluas sampai keberbagai layanan yang disajikan oleh lembaga seperti komunikasi, informasi, administrasi dan lain-lain.

c. *Variability* (bervariasi)

Layanan jasa sangat bersifat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

Bentuk layanan jasa yang disajikan oleh tiap organisasi dan lembaga memiliki kekhasan dan variasi masing-masing untuk menarik masyarakat tertarik dengan layanan jasa yang disajikan. Dalam lembaga pendidikan seperti halnya sekolah negeri, sekolah kejuruan, sekolah swasta dan pesantren.

d. *Perishability* (mudah lenyap)

Layanan jasa merupakan komoditas yang tidak dapat tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sehingga dapat dikatakan bahwa jasa dihasilkan pada saat ada permintaan akan jasa tersebut dan permintaan ini tidak dapat ditunda.⁹ Layanan jasa berbeda dengan layanan dalam bentuk barang, layanan jasa akan lenyap dan hilang setelah layanan tersebut selesai dilaksanakan.

Terdapat 5 determinan kualitas jasa yang yang dirincikan sebagai berikut:

a. *Reability* (keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesigapan karyawan dalam membantu penumpang dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada penumpang saat dibutuhkan

⁹ Simamora Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 175

yang meliputi antara lain : kesiapan karyawan dalam melayani penumpang, kecepatan karyawan dalam menjalankan tugasnya, menangani keluhan penumpang, dan lain sebagainya.

c. *Assurance* (jaminan)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan penumpang terhadap perusahaan.

d. *Empathy* (empati)

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

e. *Tangible* (berwujud)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, seperti, kendaraan, perlengkapan, ruangan salat, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.¹⁰

4. Target Dalam Layanan Jasa

Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

¹⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), 440.

Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, *pertama*, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. *Kedua*, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- c. Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.¹¹

¹¹ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta : Bumi Aksara, 2007), 6.

B. Layanan Jasa di Lembaga Pendidikan

1. Jenjang layanan pendidikan¹²

- a. Layanan pemerintan kepada masyarakat dan sekolah
Layanan ini merupakan berbagai perencanaan dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan. Seperti penetapan kurikulum, sertifikasi, akreditasi
- b. Layanan sekolah kepada masyarakat dan siswa
Layanan yang dilakukan oleh sekolah kepada masyarakat dan siswanya dalam kegiatan pembelajaran, baik dilakukan dalam lingkungan sekolah. Layanan yang dilakukan oleh lingkungan sekolah diluar kelas kepada siswa dan masyarakat. Untuk layanan pendidikan kepada masyarakat internal berupa pemberian sarana informasi sedangkan layanan kepada siswa berupa kegiatan yang dilaksanakan dalam lingkungan sekolah diluar kelas seperti pembiasaan pembayaran di koperasi pelajar dengan kasir komputer.
- c. Layanan guru kepada siswa
Layanan formal dilakukan oleh guru kepada siswanya selama proses pembelajaran dikelas. Dapat berupa layanan non formal yang diajarkan guru diluar waktu pembelajaran di kelas.

2. Ruang Lingkup Layanan Pendidikan di Sekolah

- a. Layanan administrasi, berupa layanan surat menyurat.
- b. Layanan informasi, berupa penyampaian informasi kepada publik.
- c. Layanan kurikulum dan pembelajaran, berupa layanan sekolah kepada guru dan siswa.
- d. Layanan keamanan, berupa layanan sarana prasarana kepada guru, staf dan siswa.
- e. Layanan kesehatan, berupa layanan yang diberikan kepada guru dan siswa pada proses pembelajaran di lingkungan sekolah.

¹² Online, Sulipan, *Pengembangan SDM dan pengembangan sekolah* <https://sulipan.wordpress.com/2013/08/04/layanan-pendidikan/>, 16-12-2019.

- f. Layanan personalia, layanan yang diberikan kepada setiap perorangan di lingkungan sekolah.
- g. Layanan bimbingan konseling, berupa layanan kepada siswa dalam menemukan jati dirinya serta penyelesaian masalah yang terjadi pada siswa.
- h. Layanan keuangan, berupa sirkulasi keuangan
- i. Layanan kesejahteraan, berupa layanan yang diberikan pihak sekolah kepada guru dan siswa seperti layanan sarana prasarana.

3. Bentuk Layanan di Lembaga Pendidikan¹³

a. Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personel profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- 1) Personel pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
- 2) Personel pelayanan admistrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personel lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- 3) Personel pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa, ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- 4) Personel pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, *testing* dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

¹³ Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*(Bandung:Angkas, 1985), 65.

b. Layanan Bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

- 1) Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.
- 2) Pelayanan gedung dan halaman sekolah, dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.
- 3) Pelayanan kesehatan dan keamanan tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.

4. Pelaksanaan layanan jasa pendidikan

Pelaksanaan layanan jasa pendidikan yang efektif dibutuhkan manajemen yang tepat dalam perencanaan dan pengorganisasian. Dalam manajemen, setelah melakukan perencanaan dan pengorganisasian langkah selanjutnya melakukan pelaksanaan atau *actuating*. *Actuating* adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.¹⁴ Pelaksanaan (*actuating*) adalah usaha agar semua

¹⁴ Online, *Actuating Dalam Manajemen*, <https://tidyamentarielok.wordpress.com/2014/11/03/actuating-dalam-manajemen/>, di akses tanggal 15 Mei 2020.

elemen di sekolah dapat melaksanakan tercapainya tujuan dengan kesadarannya dan berpedoman pada perencanaan dan usaha pengorganisasian.¹⁵

Fungsi pokok penggerakan (*actuating*) di dalam manajemen adalah: a. Mempengaruhi seseorang (orang-orang) supaya bersedia menjadi pengikut. b. Menaklukkan daya tolak seseorang. c. Membuat seseorang atau orang-orang suka mengerjakan tugas dengan lebih baik. d. Mendapatkan, memelihara dan memupuk kesetiaan pada pimpinan, tugas dan organisasi tempat mereka bekerja. e. Menanamkan, memelihara dan memupuk rasa tanggungjawab seorang atau orang-orang terhadap Tuhannya, Negera dan masyarakat.

Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan adalah sebagai berikut:¹⁶

1. Komunikasi merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
2. *Resources* (sumber daya) sumber daya dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.

Untuk dapat mencapai kerjasama yang baik, diperlukan keterampilan pokok manajerial, yaitu: (a) keterampilan komunikasi (*communication*) untuk menimbulkan pengertian staf terhadap cara penyelesaian mutu yang akan dilaksanakan, (b) keterampilan motivasi (*motivation*) untuk mendorong staf bersedia menyelesaikan cara penyelesaian masalah mutu yang telah direncanakan, (c) keterampilan kepemimpinan (*leadership*) untuk

¹⁵ Ammar Navy, *Manajemen Sumber Belajar Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Sauns (Studi Kasus Di Pratomkska (Sd) Saaanasuka Thailand)*, Jurnal Pendidikan Humaniora, Vol.1 , No.4, Desember 2013, 392.

¹⁶ Online, <http://eprints.walisongo.ac.id/6480/3/BAB%20II.pdf>, di akses tanggal 15 Mei 2020.

mengkordinasikan kegiatan cara penyelesaian masalah mutu yang dilaksanakan, (d) keterampilan pengarahan (*directing*) untuk mengarahkan kegiatan yang dilaksanakan.¹⁷

C. Teknologi Digital di Pondok Pesantren

1. Pengertian Teknologi Digital

Teknologi merupakan sarana dalam kemajuan perkembangan zaman. Pada mulanya seluruh kegiatan dilakukan secara manual kemudian beralih dengan menggunakan teknologi. Teknologi dapat digunakan dalam berbagai kegiatan, mulai dari pengarsipan, sarana prasarana pembelajaran, dan penyampaian informasi kepada publik. Informasi dapat diperoleh oleh siapa saja, kapan saja, dimana saja, dengan menggunakan kecanggihan teknologi informasi.¹⁸ Kecanggihan teknologi ini harus diiringi dengan kemampuan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi. Teknologi digital masa kini yang semakin canggih menyebabkan terjadinya perubahan besar dunia.¹⁹ Perubahan kebiasaan dan perilaku pada individu, serta perubahan perekonomian, sosial, dan kebudayaan bagi masyarakat. Perubahan ini menimbulkan sisi positif begitupun sisi negatif.

Sisi positif dari penggunaan teknologi diantaranya yaitu teknologi telah dapat digunakan oleh manusia untuk mempermudah melakukan tugas dan pekerjaan. Peran penting teknologi inilah yang membawa peradaban manusia memasuki era digital.²⁰ Era digital terlahir dengan kemunculan digital, jaringan internet khususnya teknologi informasi komputer. Jaringan internet memungkinkan manusia mengetahui informasi apapun. Segala informasi dapat didapat dengan menggunakan internet tanpa melihat dekat atau jauh jarak pemberi informasi dan penerima informasi. Seluruh informasi dari luar negeri pun dapat dengan cepat dan mudah dengan menggunakan internet.

¹⁷ Ammar Navy, *Manajemen...392*.

¹⁸ Sri Hartinah, *Pemanfaatan Alih Media untuk Pengembangan Perpustakaan Digital*, Visi Pustaka, 2009, 13.

¹⁹ Wawan Setiawan, *Era Digital dan Tantangannya*, Seminar Nasional Pendidikan, 2017, 2.

²⁰ Ibid.

2. Karakteristik Teknologi Digital

Semakin canggihnya teknologi digital masa kini membuat perubahan besar terhadap dunia, berbagai macam teknologi digital yang semakin maju telah banyak bermunculan. Berbagai kalangan telah dimudahkan dalam mengakses informasi melalui banyak media, dapat menikmati fasilitas dari teknologi digital dengan bebas.

Beberapa alasan perkembangan teknologi digital bersamaan dengan perkembangan media jaringan terkoneksi (internet) yaitu:²¹

- a. Saluran telepon analog yang biasa digunakan dalam rumah tangga berganti dengan jaringan digital lebih cepat (ISDN).²²
- b. Untuk meningkatkan akses komunikasi global di seluruh dunia, negara maju dan berkembang sedang mengembangkan teknologi komunikasi melalui satelit, nirkabel, dan kabel.
- c. Akses sambungan internet telah tersedia melalui penggunaan media televisi digital dan telepon seluler/ponsel.
- d. Pemanfaatan internet dalam media digital pada sektor bisnis, organisasi, pemerintahan, pendidikan, dan masyarakat umum berdampak pada peningkatan pesat jumlah alamat *website*

Internet juga mengandung pengertian adanya lingkungan dan dimensi baru yang berbeda dari realitas secara fisik. Istilah ini merupakan ungkapan yang lazim digunakan untuk menyebut kompleksitas fenomena yang diciptakan oleh jaringan kerja komputer global yang menggunakan infrastruktur telekomunikasi untuk mengirim pesan dan data.²³

Teknologi informasi digital berguna untuk menyimpan berbagai informasi yang diperlukan dalam bentuk *file*, sedangkan teknologi komunikasi merupakan teknologi yang dapat menghubungkan komunikasi

²¹ Online, *Perkembangan Teknologi Digital Dan Pengaruhnya Terhadap Hak Cipta*, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/35574/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y>, diakses tanggal 15-12-2019.

²² ISDN (Integrated Services Digital Network) adalah suatu sistem telekomunikasi dimana layanan antara data, suara dan gambar diintegrasikan ke dalam suatu jaringan yang menyediakan konektivitas digital ujung ke ujung untuk menunjang suatu ruang lingkup pelayanan yang luas.

²³ Yusran Isnaini, *Hak Cipta dan Tantangannya di Era Cyber Space*, Ghalia Indonesia (Jakarta;2009), 24.

jarak jauh. Pada mulanya komputer digunakan sebagai sarana menyimpan informasi akan tetapi seiring berkembangnya zaman komputer berubah menjadi teknologi informasi dan komunikasi dengan bantuan media internet. Begitupun pada penggunaan *handphone* pada awalnya digunakan sebagai komunikasi telepon dan pengiriman pesan, dengan munculnya media internet juga mengubah fungsi *handphone* menjadi media yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana mencari informasi.

3. Model Pendidikan Pesantren

Pesantren secara etimologi berasal dari kata *santri* yang mendapat awalan *pe-* dan akhiran *-an* sehingga menjadi *pe-santria-an* kata tersebut bermakna “*shastri*” yang artinya murid. Pengertian tersebut berarti antara pondok dan pesantren jelas merupakan dua kata yang identik (*memiliki kesamaan arti*), yakni pesantren asrama tempat santri atau tempat murid/santri mengaji.

Pesantren sebagai suatu lembaga keagamaan yang mengajarkan untuk mengembangkan dan menyebarkan agama Islam. Keadaan semacam ini masih terdapat pada pesantren-pesantren di Pulau Jawa dan Pulau Madura yang bercorak tradisional. Namun pesantren yang modern tidak hanya mengajarkan agama saja, tetapi juga mengajarkan ilmu-ilmu umum, keterampilan dan sebagainya.

4. Pola Hidup Pondok Pesantren

Pesantren sebagai bagian dari masyarakat yang mempunyai elemen dasar yang membedakan dengan lembaga pendidikan lain. Ketahanannya membuat pesantren tidak mudah menerima suatu perubahan yang datang dari luar karena memiliki suatu benteng tradisi tersendiri. Elemen-elemen dasar tersebut antara lain:

a. Pondok/asrama santri

Sebuah pesantren pada dasarnya merupakan sebuah asrama pendidikan Islam tradisional, dimana para santrinya tinggal bersama dan belajar dibawah pimpinan dan bimbingan seorang kiai. Asrama tersebut berada dalam lingkungan kompleks pesantren dimana kiai menetap.

b. Masjid

Masjid berasal dari bahasa Arab “*sajada-yasjudu-sujuan*” dari kata dasar itu kemudian dimasdarkan menjadi “*masjidan*” yang berarti tempat sujud atau setiap ruangan yang digunakan untuk beribadah. Masjid juga bisa berarti tempat shalat berjamaah. Fungsi masjid dalam pesantren bukan hanya sebagai tempat untuk shalat saja, melainkan sebagai pusat pemikiran segala kepentingan santri termasuk pendidikan dan pengajaran.

c. Santri

Adanya santri merupakan unsur penting, sebab tidak mungkin dapat berlangsung kehidupan pesantren tanpa adanya santri. Seorang ‘*alim*’ tidak dapat disebut dengan kiai jika tidak memiliki santri. Biasanya terdapat dua jenis santri, yaitu: 1) Santri mukim, yaitu santri yang datang dari jauh dan menetap di lingkungan pesantren. Santri mukim yang paling lama biasanya diberi tanggung jawab untuk mengurus kepentingan pesantren sehari-hari dan membantu kiai untuk mengajar santri-santri muda tentang kitab-kitab dasar dan menengah. 2) Santri Kalong, yaitu santri-santri berasal dari desa sekitar pesantren dan tidak menetap di dalam asrama pesantren, mereka mengikuti pelajaran dengan berangkat dari rumah dan pulang ke rumah masing-masing setelah pelajaran yang diberikan telah selesai.

d. Kiai

Kiai merupakan elemen yang paling esensial dari suatu pesantren. Biasanya kiai itulah sebagai pendiri pesantren sehingga pertumbuhan pesantren tergantung pada kemampuan kiai sendiri.

5. Profil Pesantren dengan Teknologi Digital

Salah satu pondok pesantren yang telah menggunakan teknologi digital dengan cukup baik adalah Pondok Pesantren Darun Najah. Pondok Pesantren Darunnajah adalah lembaga pendidikan Islam swasta (non-pemerintah). Pondok Pesantren Darun Najah memiliki beberapa cabang. Cabang yang dimiliki oleh pondok pesantren tersebut telah tersebar ke

seluruh pelosok negeri. Saat ini Pondok Pesantren Darunnajah memiliki 17 cabang dan 57 satuan Pendidikan.

Pondok Pesantren Darun Najah memiliki satu pondok rujukan yang menjadi pusat dari pondok pesantren tersebut yang berada di Jakarta. Kegiatan sistem administrasi dari pondok ini dipantau dari pondok pusat. Mulai dari sistem penerimaan siswa baru, sistem pembayaran dan penyampaian informasi. Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh Pondok Pesantren Darun Najah sudah menggunakan teknologi digital yang mengikuti perkembangan zaman, walaupun hakekatnya merupakan Pondok Pesantren, pusat pendidikan tradisional. Pondok Pesantren Darun Najah berusaha untuk mengembangkan *Brand Image* dengan mengikuti perkembangan zaman tanpa merubah unsur-unsur pondok pesantren yang seharusnya ada.

Tahun ajaran 2018-2019 pesantren Darun Najah Jakarta telah menerima pendaftaran santri baru yang dimulai pada tanggal 01 Oktober 2018 secara *online*. Penggunaan sistem penerimaan santri baru ini menjadi rujukan bagi pondok-pondok yang lain untuk meningkatkan layanan jasa pendidikan dengan fasilitas teknologi digital.

Selain peningkatan layanan jasa pendidikan yang diawali dari sistem penerimaan santri baru secara *online*, pondok pesantren Darun Najah juga memfasilitasi santrinya untuk dapat mengoperasikan teknologi digital agar tidak tertinggal oleh perkembangan zaman walaupun hakekatnya santri yang berasrama tidak diperkenankan membawa alat elektronik, akan tetapi pondok memfasilitasi dengan ekstrakurikuler sarana digital.

BAB III

LAYANAN JASA PENDIDIKAN MELALUI TEKNOLOGI DIGITAL DENGAN INTERNET DI PONDOK PESANTREN “WALI SONGO” NGABAR

Sebelum membahas lebih dalam mengenai layanan jasa pendidikan yang disajikan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar melalui teknologi digital, Peneliti akan membahas terlebih dahulu mengenai Profil tempat penelitian dilanjutkan dengan pembahasan mengenai layanan jasa pendidikan apa saja yang dijalankan dan alur layanan jasa pendidikan di pondok pesantren.

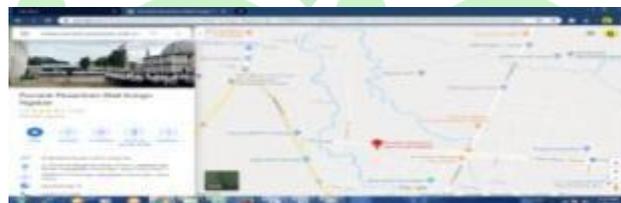
A. Paparan Data Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Dengan Internet

1. Profil Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar

Pondok Pesantren “Wali Songo” terletak di Desa Ngabar, Kecamatan Siman, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur. Letaknya kira-kira 7 km di sebelah selatan kota Ponorogo, 35 km di sebelah selatan kota Madiun, 185 km di sebelah Barat kota Surabaya.

Gambar 3.2

Letak Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar



Pendirian Pondok Pesantren “Wali Songo” telah dirintis sejak lama sekitar tahun 1920-an. Kiai Muhammad Thoyyib adalah tokoh sentral sekaligus ulama’ karismatik di desa Desa Ngabar. Cita-cita mendirikan lembaga pendidikan yang lebih terarah mulai dilaksanakan pada tahun 1946 dengan mendirikan Madrasah diniyah sore “Bustanul Ulum al-Islamiyah”

yang dipimpin oleh Ahmad Thoyyib. Pendirian madrasah ini menjadi tonggak penting cikal bakal lahirnya Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Langkah awal berdirinya tidak berjalan mulus. Banyak sekali tantangan dan rintangan yang dihadapi, khususnya dari masyarakat Ngabar sendiri yang merasa terancam akan hilangnya adat dan kebiasaan. Maka dengan sekuat tenaga masyarakat Ngabar menghalangi pendirian madrasah ini secara langsung atau tidak langsung. Keluarga besar K.H. Muhammad Thoyyib dikucilkan oleh masyarakat selama hampir enam bulan. Siapapun yang berhubungan dengan keluarga ini akan menerima konsekuensi yang sama, dikucilkan, diboikot dan diperangi. Kuatnya tantangan dan rintangan yang dihadapi hampir membuat Ahmad Thoyyib putus asa. Ayahnya bahkan berpesan kepada Ahmad Thoyyib, *”lek aku mati, sungginen karo adikmu menyang kuburan.”*¹ Namun, rintangan dan halangan tersebut tidak sampai benar-benar menyurutkan niat, bahkan sebaliknya justru menambah semangat untuk meneruskan pembangunan madrasah. Setelah Madrasah Diniyah Bustanum Ulumberkembang kemudian diubah menjadi madrasah ibtidaiyah dan masuk pagi (formal) pada tahun 1950. Nama Madrasah Diniyah “*Bustanul Ulum*” diubah menjadi *Madrasah Ibtidaiyah “Mamba’ul Huda.”*

Dari model *Madrasah Ibtidaiyah* ini kemudian dikembangkan menjadi lembaga-lembaga pendidikan yang lain. Pada tahun 1958 berdiri Madrasah menengah tingkat pertama yang bernama *Madrasah Tsanawiyah Lil Mu’alimin* yang kemudian diubah namanya menjadi *“Tarbiyatul Mu’allimin al-Islamiyah dan Tarbiyatul Mu’allimat al-Islamiyah”* tingkat *Tsanawiyah* dan *Aliyah*. Berdirinya lembaga tersebut adalah untuk mewadahi murid Madrasah Ibtidaiyah yang melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, mengingat saat itu sekolah lanjutan masih sangat langka. Yang ditunjuk dan dipercaya menjadi kepala sekolah waktu itu adalah Muhammad Fadhil bin Imam Hanafi hingga tahun 1961.² Setelah Madrasah

¹ M. Bisri dan Hariyanto, “Percikan Sejarah Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar Ponorogo Jawa Tmur.” *Kumpulan Bahan Sidang Majlisu Riyasatil Ma’had ke 46 di Ngebel*, Ponorogo, pada tanggal, 26-27 Februari 2011, 11.

² Ibid, 12.

ini berjalan tiga tahun (1961) maka diselenggarakan sistem Pesantren yang diberi nama Pondok Pesantren “Wali Songo.”

Penamaan “Wali Songo” dinyatakan pertama kali pada pertemuan pembukaan dan perkenalan dengan santri-santri pertama pada 4 April 1961 yang secara kebetulan dihadiri oleh sembilan orang santri.³ Atas usul mereka dan akhirnya disetujui oleh Pimpinan Pondok, pesantren ini dinamakan “Wali Songo” hingga sekarang. Secara historis dan filosofis, penamaan “Wali Songo” dikaitkan dengan sembilan wali yang menyebarkan agama Islam di pulau Jawa. Perjuangan para mubaligh Islam tersebut begitu berkesan di hati pendiri Pondok Pesantren Ngabar sehingga memberi nama “Wali Songo” kepada pesantrennya. Pendiri ingin agar semangat dakwah Islam yang diemban oleh para wali terdahulu juga meresap dalam jiwa dan sanubari para santrinya. Selain jiwa dakwah, cara dan metode dakwah para wali tersebut juga dapat menjadi landasan kelak ketika para santri sudah kembali ke masyarakat. Sedang secara filosofis, ada keinginan kuat dari pendiri pondok agar pesantren ini tetap mempertahankan “kultur pesantren” meski mengadopsi sistem modern dalam pendidikannya. Secara alamiah, pesantren muncul dan ada di tengah masyarakat, tidak mungkin memisahkan diri dari masyarakatnya. Maka Pesantren ini diharapkan terus dapat memberi kemanfaatan bagi masyarakat.⁴

a. **Visi dan Misi Kelembagaan**

Visi (*vision*) adalah gambaran masa depan tentang apa yang hendak dicapai oleh lembaga. Visi adalah cita-cita idealis di masa yang akan datang. Ibarat “kompas” ke arah mana lembaga itu akan dikembangkan. Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar memiliki visi yang diadopsi dari filosofi

³ Menurut H. M. Zaini nama-nama santri pertama yang berjumlah Sembilan orang tersebut adalah: Ahmad dan Kawakib dari Pacitan, Muhammad Nawawi dari Jakarta, Mahmud Sulaiman dan Sahan dari Riau, Harun al-Rasyid dan Basrah dari Kalimantan dan Muhammad A’ul dan Aunur Rofiq dari Ujung Pandang. Nama-nama tersebut belum dapat divalidasi hingga saat ini, mengingat tidak ada pencatatan otentik. Mereka berada di Pesantren ini tidaklah lama, sehingga menyulitkan penelusuran terhadap siapa saja Sembilan santri pertama tersebut. Lihat H. M. Zaini, *Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar Ponorogo Jawa Timur* (Surabaya: Proyek Penelitian Keagamaan, Badan Penelitian dan Pengembangan Agama, Departemen Agama RI, 1981), 2.

⁴ Ibid, 3.

dan jati dirinya sebagai lembaga pendidikan yang berbasis pesantren yaitu: “Menjadi lembaga pendidikan Islam yang berjiwa pesantren, unggul dalam Iman dan Takwa, Ilmu pengetahuan dan teknologi, bahagia dunia dan akhirat.” Untuk mencapai visi tersebut, diperlukan usaha yang berorientasi kepada:

1. Mendidik dan membentuk generasi unggul yang bertakwa kepada Allah, beramal Saleh, berbudi luhur, berbadan sehat, berpengetahuan luas, berpikiran bebas, berjiwa wiraswasta dan cinta tanah air.
2. Menanamkan jiwa keikhlasan, kesederhanaan, kemandirian, ukhuwah Islamiyah dan kebebasan.
3. Mempersiapkan generasi muslim yang menguasai teknologi, cakap, bertanggung jawab dan berkhidmat kepada agama dan masyarakat.
4. Menyelenggarakan pendidikan Islam yang bermutu, dan konsisten kepada jiwa pesantren.
5. Menyediakan pendidik yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan yang Islami.

Selain visi dan misi seperti yang tertera diatas, Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar berpegang teguh kepada panca jiwa serta arah dan tujuan pondok yang menjadi dasar hukum dan dasar segala kegiatan dan aktivitas yang terdapat di pondok.

Apabila visi dan misi dapat berubah seiring berjalannya waktu demi kemajuan pondok pesantren, panca jiwa serta arah dan tujuan tidak akan pernah berubah selamanya. Isi dari panca jiwa: Keikhlasan, Kesederhanaan, Berdikari, Ukhuwah Islamiyah, Kebebasan. Sedangkan isi dari Arah dan Tujuan Pendidikan: Bertakwa kepada Allah, Beramal shalih, Berbudi luhur, Berbadan sehat, Berpengetahuan luas, Berfikiran bebas, Berjiwa wiraswasta, Cinta tanah air.⁵

Dasar pegangan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar selanjutnya ialah falsafal pondok atau kata mutiara yang dapat juga dijadikan sebagai dasar kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh pondok diantaranya,

⁵ Dokumentasi, Sekretariat Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar

hidup sekali hiduplah yang berarti, berjasalah jangan minta jasa, kutitipkan pondok ditangan para alumni.⁶

b. Kelembagaan dan Organisasi

Gambar 3.3

Struktur Organisasi Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar⁷



Dalam upaya pencapaian terhadap visi dan misi yang telah dicanangkan, Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar memiliki struktur kelembagaan yang dinaungi. Keberadaan lembaga dan badan-badan pesantren dibutuhkan agar manajemen kepesantrenan dapat berjalan maksimal. Struktur organisasi pesantren ini memiliki hirarki dari atas hingga ke bawah dengan ketentuan dan peraturan yang sudah disepakati sebagaimana tertuang dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga *Majlisu Riyasatil Ma'had*. Lembaga-lembaga tersebut memiliki spesifikasi dan bidang garapan sendiri, baik di bidang pendidikan, pengasuhan maupun ekonomi. Lembaga-lembaga pondok tersebut adalah:

1. *Majlisu-l- Riyasatil Ma'had (MRM)*: Lembaga tertinggi dan pemegang kebijakan segala perencanaan baik di bidang pendidikan dan pengajaran maupun di bidang pembiayaan serta sarana pendidikan dan pengajaran.
2. *Pimpinan Pondok*: Pimpinan Pondok diangkat dan dipilih oleh Majlisu Riyasatil Ma'had dengan masa lima tahun dan dapat dipilih kembali. Sebagai Pimpinan eksekutif dalam Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, baik di bidang pendidikan dan pengajaran, pengasuhan santri

⁶Dokumentasi, Falsafah Pondok K.H Ibrohim Thoyyib.

⁷ Dokumentasi, Sekretariat Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar

maupun di bidang pembiayaan dan sarannya. Ia adalah mandataris seluruh kebijaksanaan Majelis Riyasatil Ma'had.

3. Lembaga-lembaga kependidikan:
 - a) *Tarbiyatul Athfal "al-Manar"*: Lembaga pendidikan *pre-school* yang diperuntukkan menampung anak-anak usia pra sekolah dan mempersiapkan mereka ke jenjang pendidikan dasar.
 - b) *Madrasah Ibtidaiyah "Mambaul Huda"*: Madrasah ini adalah lembaga yang tertua diantara lembaga-lembaga lain yang ada di Pondok Pesantren "Wali Songo", dan dari sinilah asal mulanya pendidikan Pondok dan adanya lembaga-lembaga lain.
 - c) *Tarbiyatul Mu'allimin/Mu'allimat al-Islamiyah*: Lembaga pendidikan menengah untuk putra dan putri dengan lama belajarnya empat atau enam tahun.
 - d) *Institut Agama Islam "Riyadlotul Mujahidin" al-Islamiyah (IAIRM)*: Lembaga pendidikan tinggi di lingkungan pondok untuk memfasilitasi lulusan di bawahnya. Memiliki tiga fakultas: Tarbiyah, Syariah dan Dakwah.
4. Yayasan Pemeliharaan dan Pengembangan Wakaf (YPPW-PPWS): Lembaga ekonomi pondok yang bertugas menjamin kelangsungan dan kelancaran aktivitas pondok.
5. *Majlis Pembimbing Santri (MPS)*: Lembaga yang bertugas memberikan bimbingan dan pengasuhan kepada santri-santri dalam sistem 24 jam terpadu.
6. *Keluarga Besar Alumni Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar (KBAPWS)*: Lembaga yang menaungi dan membina potensi alumni yang kini hampir berjumlah 8.000 alumni.

Pondok Pesantren "Wali Songo" Ngabar memfokuskan sistem pendidikan asrama untuk tingkat pendidikan Tarbiyatul Mu'allimin Al-Islamiyah (TMI) dan Tarbiyatul Mu'allimat Al-Islamiyah (TMI-I). Lembaga yang berperan penting dalam pelaksanaan pendidikan dan pengajaran di Pondok Pesantren "Wali Songo" Ngabar setingkat SMP/MTs dan SMA/MA untuk putra dan putri bersistem asrama dengan masa

pendidikan 6 tahun untuk lulusan SD/MI dan 4 tahun untuk lulusan SMP/MTs.

Kurikulum Pondok Pesantren “Wali Songo” merupakan integrasi antara kurikulum pesantren untuk materi keagamaan, dan Kurikulum pemerintah untuk materi umum. Dengan Integrasi ini, diharapkan para santri tidak mendikotomikan antara pengetahuan umum dan agama, serta dapat menyeimbangkan diantara keduanya.

Pondok memiliki agenda rutin yang dilaksanakan setiap tahun antara lain pelatihan manasik haji untuk santri kelas 5 setara kelas 2 SMA, penataran dan sertifikasi guru al-qur’an metode ummi, seminar pendidkandan penataran guru baru untuk peningkatan kualitas guru, *amaliyah tadrīs* (praktik mengajar bagi kelas VI) sebagai wujud tujuan pendidikan pondok yaitu membentuk kader umat yang berlandaskan pada kemampuan mengajar, studi KependidikanMGMP (musyawarah guru mata pelajaran) merupakan kegiatan rutin sebagai peningkatan mutu guru, pembekalan alumnidan *Khutbatul Ikhtitam* kegiatan santri akhir sebelum mengakhiri studi di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar atau sebelum menjadi alumni.

Tabel 3.4

Daftar Nama –Nama Penanggung Jawab Kelembagaan⁸

| Lembaga | Nama |
|---|---|
| Ketua Majlisu Riyasatil Ma'had | KH. M. Bisri, M.A |
| Pimpinan Pondok | KH. Heru Saiful Anwar, M.A KH. Moh. Ihsan, M.Ag KH. Moh. Tholhah, S.Ag |
| Koordinator Sekretariat | H. Mohammad Zaki Su'aidi, Lc, M.A (Hons), M.PI |
| Institut Agama Islam Riyadlotul Mujahidin (IAIRM) | Rektor: Hj. Dra. Umi Mahmudah, M.Ag Wakil Rektor: Dr. H. M. Suyudi, M.Ag Wakil Rektor: H. Imam Syafa'at, Lc., M.Ag Wakil Rektor: Drs. H. Abdul Manaf |
| Tarbiyatul Mu'allimin al-Islamiyyah (TMI) | Direktur: H. Said Abadi, Lc., M.A Wakil Direktur: Marjuni, M.Pd.I Wakil Direktur: Singgih Rahmanu H, M.Pd.I |

⁸ Dokumen, Sekretariat Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar.

| | |
|---|---|
| Tarbiyatul Mu'allimat al-Islamiyyah (TMT-I) | Direktur: Hadi Wiyono, M.HI Wakil Direktur: Endang Sriani, S.Ag Wakil Direktur: Mariyam, S.Ag |
| Madrasah Ibtidaiyyah Mamba'ul Huda al-Islamiyyah | Kepala: M. Ali Syahadat, S.Ag Wakil: Ahmad Daroini, S.Pd.I Wakil: Nisaul Karimah, S.Ag |
| Tarbiyatul Athfal Al Manaar al-Islamiyyah | Kepala: Siti Munawaroh, S.Pd.I Wakil: Binti Latifah, S.Pd.I Wakil: Niswatun Hasanah, S.Sos.I |
| Majelis Pembimbing Santri (MPS) Putra | Ketua: Hady Saptono, S.Ag Wakil Ketua: Moh. Thohir, M.Pd.I Wakil Ketua: Ihwanudin, S.Pd.I |
| Majelis Pembimbing Santri (MPS) Putri | Ketua: Hj. Rahmah Maulidia, M.Ag Wakil Ketua: Atina Hasanah, S.Pd.I Wakil Ketua: Lathifah, S.Sos.I |
| Yayasan Pemeliharaan dan Pengembangan Wakaf Pondok Pesantren "Wali Songo Ngabar (YPPW-PPWS) | Ketua: H. Mohammad Zaki Su'aidi, Lc, M.A (Hons), M.PI Wakil Ketua: Drs. M. Yasin, SH, M.Ag Wakil Ketua: Drs. Imron Rosyidi, M.S.I |
| Keluarga Besar Alumni Pondok Pesantren "Wali Songo Ngabar (KBAPWS) | Ketua: M. Wahib, S.H Wakil Ketua: Imam Nahrowi, M.Pd.I Wakil Ketua: Nur Kholis, S.Ag |

c. Kepesantren

Pesantren pada umumnya bersifat tertutup, terpusat, dan kekeluargaan. Pondok Pesantren "Wali Songo" Ngabar menerapkan prinsip-prinsip *transparansi*, *akuntabilitas* dan *kebersamaan*.

Prinsip transparansi mendasari seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan dan pengajaran di Pondok. Transparansi dalam perencanaan dan pelaksanaan program secara terbuka melalui forum. Seluruh program pesantren dirancang secara terbuka dan diketahui oleh seluruh internal pondok. Tiap lembaga melaporkan perkembangan program minimal tiga bulan sekali dan dievaluasi secara komprehensif. Hasil laporan tersebut selanjutnya menjadi bahan laporan pertanggungjawaban Pimpinan Pondok di hadapan *Majlisu Riyasatil Ma'had* setiap enam bulan sekali.

Transparansi juga diterapkan dalam manajemen keuangan. Sirkulasi keuangan Pondok diatur secara transparan dan tertib. Setiap lembaga dan organisasi melaporkan sirkulasi keuangan kepada pimpinan secara reguler.

Di samping itu, laporan keuangan juga diperiksa dan dikontrol setiap saat. Jika terjadi kecurangan atau kesalahan, kepada penanggung jawab akan diberikan sanksi berupa teguran dan yang paling parah dicabut dari personel pondok (dikeluarkan). Dengan demikian dapat dilihat bahwa Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menerapkan prinsip transparansi.

Prinsip akuntabilitas ditanamkan kepada seluruh personel guna memupuk niat dan semangat untuk berjuang demi kemajuan pondok yang didasari niat yang sama. Tanggung jawab merupakan dasar keberhasilan dari tugas yang diberikan.

Prinsip kekeluargaan tidak lepas dari dasar pengambilan keputusan yang ditetapkan oleh pimpinan. Tertip dan tegas terhadap aturan pondok diterapkan pondok dengan prinsip kekeluargaan. Hal ini ditunjukkan dengan pelunakan keputusan dilakukan dengan adanya keputusan lanjutan dari pimpinan.

Kemajuan pendidikan pesantren bersifat akademik dan penunjang akademik. Pondok memiliki prinsip Ngabar Vision 2020 dalam menerapkan aktivitas pondok. Realisasi Ngabar Vision 2020 dilakukan pondok dengan membuat Sistem Informasi Administrasi Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar (SIAP) yang telah *launching* pada Kamis 18 Januari 2018 di Aula NBC oleh Pimpinan Pondok, Direktur Tarbiyatul Mu’allimin/Mu’allimat al-Islamiyyah (TMI/TMt-I), Ketua Majelis Pembimbing Santri (MPS) Putra dan Putri, dan dihadiri oleh seluruh guru TA al-Manaar, MI Mamba’ul Huda, TMI dan TMt-I.

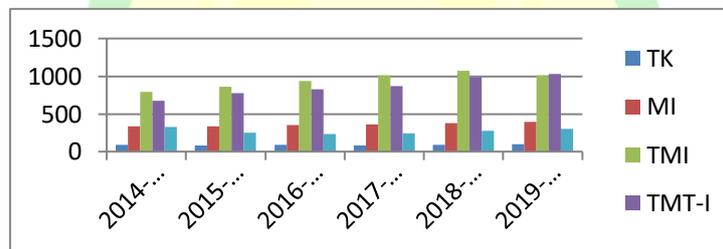
Peningkatan kualitas pondok pesantren melalui Ngabar Vision 2020 yaitu ISO, ekonomi, network, Al-qur’an. Dari Ngabar Vision 2020 tersebut direalisasikan dengan dilaksanakannya sistem SIAP yang memberikan pengaruh terhadap jumlah santri yang mendaftar di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Diantara penyebab bertambahnya santri karena pondok telah dikenal oleh masyarakat luas melalui sarana media informasi dan komunikasi digital yang dapat diakses secara bebas. Berikut tabel dan grafik jumlah santri dari tahun ajaran 2014 hingga tahun 2019.

Tabel 3.5
Jumlah Santri Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar

| Tahun Akademik | TK | MI | TMI | TMT-I | PT | Total |
|----------------|-----|-----|-------|-------|-----|-------|
| 2014-2015 | 88 | 339 | 793 | 674 | 323 | 2217 |
| 2015-2016 | 83 | 338 | 858 | 774 | 255 | 2308 |
| 2016-2017 | 91 | 355 | 936 | 824 | 236 | 2.442 |
| 2017-2018 | 83 | 364 | 1017 | 873 | 244 | 2.581 |
| 2018-2019 | 87 | 375 | 1073 | 987 | 278 | 2.800 |
| 2019-2020 | 100 | 396 | 1.015 | 1.030 | 305 | 2.846 |

Gambar 3.6

Grafik Jumlah Santri Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar



Dari jumlah santri yang terdaftar diatas sebagai santri yang menuntut ilmu di Pondok Pesantren “Wali Songo”Ngabar dapat dilihat bahwasanya terdapat kenaikan jumlah santri setiap tahunnya. Melalui layanan teknologi digital yang berkembang pesat ini, penyampaian informasi dan penerimaan informasi mengenai profil pondok juga dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar merupakan pondok pesantren yang menggunakan sistem pembelajaran modern dengan menitikberatkan pada layanan teknologi digital kepada pihak internal dan pihak eksternal.

d. Sarana Prasarana

Kelangsungan lembaga pendidikan tidak pernah lepas dari peran infrastruktur sebagai media dalam layanan kegiatan pendidikan dan pembelajaran. Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar berusaha memberikan layanan jasa pendidikan berupa fasilitas: laboratorium bahasa,

laboratorium komputer, perpustakaan, laboratorium kimia, fisika, dan biologi, dan laboratorium multimedia.⁹

Laboratorium bahasa berfungsi dalam peningkatan pembelajaran bahasa di pondok. Bahasa menjadi mahkota yang diutamakan oleh pondok. Hal ini tampak pada penggunaan bahasa arab dan bahasa inggris sebagai bahasa dasar dalam percakapan dan pembelajaran formal pondok. Akan tetapi peran laboratorium bahasa masih kurang, karena keterbatasan personel dalam mengoperasikan laboratorium tersebut.¹⁰

Laboratorium komputer yang terdapat di pondok berjumlah 2 ruang.¹¹ Laboratorium komputer pada mulanya digunakan sebagai media pembelajaran santri cara menggunakan microsoft word dan excel dengan baik dan benar. Akan tetapi seiring berjalannya waktu pembelajaran komputer dianggap kurang efektif dan memakan jam pelajaran yang penting. Setelah dirapatkan dalam rapat kerja tahunan mendapatkan hasil bahwa pembelajaran komputer dalam kegiatan formal dihapuskan dan diganti dengan materi pondok. Saat ini laboratorium komputer hanya digunakan sebagai sarana ujian negara berstandar komputer.

Perpustakaan yang terdapat di pondok memiliki stok buku yang cukup banyak dan bervariasi. Hal ini berguna bagi jendela dunia santri dalam mencari pengetahuan yang luas dan beragam. Perpustakaan ini bersifat manual dan belum berkembang ke tingkat digital. Santri yang meminjam buku di perpustakaan dapat membaca buku di tempat dan meminjam secara manual.

Laboratorium biologi, fisika dan multimedia merupakan infrastruktur penunjang akademik yang disajikan oleh pondok untuk mempermudah pembelajaran formal dengan alat peraga. Guru lebih mudah menyampaikan dan memahami santri apabila menggunakan alat peraga, hal ini di

⁹ Observasi, Lingkungan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, 10 Februari 2020

¹⁰ Observasi, Lingkungan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, 10 Februari 2020

¹¹ Observasi, Lingkungan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, 10 Februari 2020

perhatikan oleh pondok sehingga mewujudkannya dengan pengadaan laboratoruim yang beragam di pondok.

Pemenuhan sarana prasarana di pondok meluaspada pembangunan gedung asrama tempat tinggal santri dan tempat makan yang nyaman dan rapi. Fasilitas yang dimaksimalkan ini diharapkan agar santri yang berada di dalam pondok merasa nyaman tinggal di pondok.

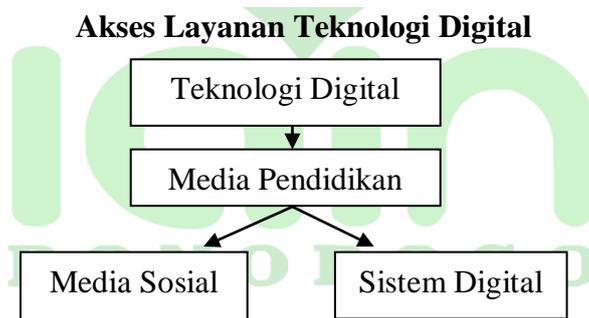
Gedung asrama yang berada di pondok putri terdapat 5 gedung terdiri dari 1 gedung lantai tiga, 1 gedung lantai dua, dan 3 gedung lantai 1. Ruang makan santri di buat dua lantai agar dapat memuat seluruh santri saat makan secara bersama-sama dalam satu waktu.

Gedung sekolah yang terdapat di pondok di buat 3 lantai agar dapat memuat seluruh santri. Gedung sekolah lantai 3 ruang kelas berjumlah 27 ruang, gedung lantai 2 berjumlah 7 ruang, dan gedung lantai 1 berjumlah 10 ruang.

Untuk pemakaian sarana teknologi digital pondok meningkatkan layanan dengan memaksimalkan internet sebagai medianya. Media sosial dan sistem digital yang banyak diminati di adopsi oleh pondok sebagai sarana peningkatan informasi dan komunikasi agar pondok dapat diketahui oleh masyarakat luas dan kualitas layanan jasa pendidikan pondok semakin baik.

2. Akses Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital

Skema 4.1



Teknologi digital merupakan media yang digunakan untuk mempermudah kegiatan manusia yang berfungsi sebagai pelengkap kebutuhan layanan jasa. Dengan teknologi digital pekerjaan manusia dapat lebih cepat, tepat, nyaman, ramah, aman, sesuai dengan prinsip layanan.

Salah satu media dalam menggunakan teknologi digital yaitu dengan penggunaan internet. Internet menjadi media primer yang digunakan oleh teknologi digital dalam proses *online*. Tanpa internet teknologi digital *online* tidak dapat berjalan. Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat bergantung dengan teknologi digital dan internet.

Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar sebagai suatu lembaga yang menawarkan layanan jasa pendidikan memberdayakan penggunaan teknologi digital sebagai sarana dalam pemenuhan layanan jasa pendidikan kepada masyarakat. Layanan jasa pendidikan ini demi meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pondok sehingga pondok dapat bersaing dengan lembaga pendidikan yang lain. Dengan memberikan inovasi, perubahan dan pembaharuan sesuai dengan perkembangan zaman pondok berusaha menjadi lembaga pendidikan yang unggul. Layanan jasa pendidikan yang ditawarkan di pondok berupa layanan pendidikan akademik, dan layanan penunjang akademik yang berjalan beriringan.

Agar mempermudah pemahaman mengenai layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital yang ditawarkan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, Peneliti memberikan bagan mengenai layanan jasa pendidikan yang disediakan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar dalam proses pelaksanaan kegiatan yang dijalankan. Bagan layanan jasa pendidikan berfungsi sebagai fokus bahasan mengenai objek penelitian yang dilakukan sekaligus sebagai batasan pembahasan agar penelitian tidak meluas ke berbagai bidang.

Tabel 4.2
Penggunaan Layanan Jasa Pendidikan
Melalui Teknologi Digital Dengan Internet

| No | | Teknologi Digital | Pendidikan | Administrasi | Keamanan | Keuangan | Informasi | Unit usaha |
|----|--------------|-------------------|------------|--------------|----------|----------|-----------|------------|
| 1 | Media sosial | Website | √ | √ | | | √ | √ |
| 2 | | Facebook | √ | √ | | | √ | |
| 3 | | Youtube | √ | √ | | | √ | |
| 4 | | Instagram | √ | √ | | | √ | |
| 5 | | Twitter | | √ | | | √ | |
| 6 | | E-mail | √ | √ | √ | √ | √ | |
| 7 | | Whatsapp | √ | | | √ | √ | √ |

| | | | | | | | | |
|----|------------------|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| 8 | | SIAP | √ | √ | √ | | √ | |
| 9 | Sistem Digital | <i>Smart Payment</i> | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 10 | | PSB online | √ | √ | | √ | √ | |
| 11 | Media pendidikan | cctv | | | √ | | √ | √ |
| 12 | | Elektronik | √ | √ | √ | √ | √ | √ |

Dalam lingkungan pendidikan dan pengajaran saat ini tidak pernah lepas dari media pendidikan. Media pendidikan berupa penggunaan teknologi elektronik yang berguna sebagai media pembelajaran, dan media penyelesaian tugas dan pekerjaan dalam lembaga. Media pendidikan melalui teknologi digital yang digunakan dalam pemenuhan layanan jasa pendidikan terbagi menjadi media sosial dan sistem digital. Media pendidikan berupa berbagai media yang berfungsi sebagai media pembelajaran dapat berupa alat peraga, gambar, komputer, cctv, lcd, proyektor, benda elektronik dan lain sebagainya.

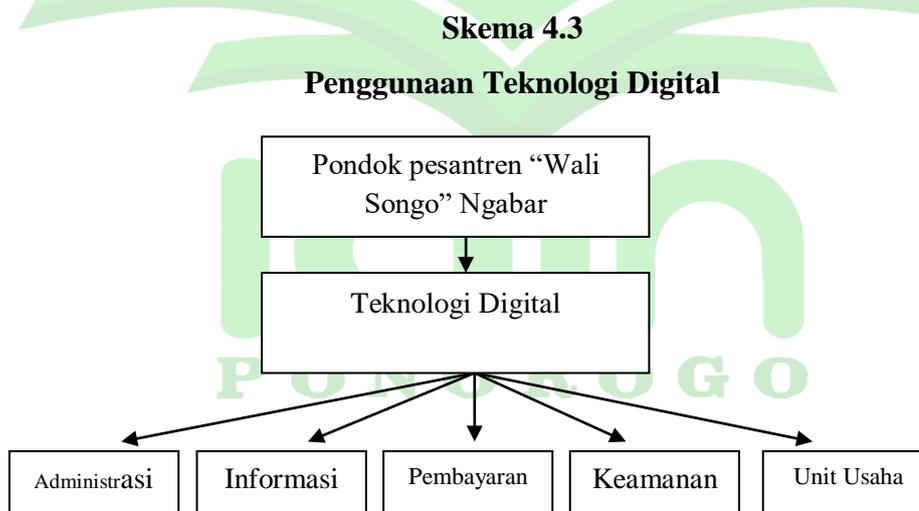
Media sosial menjadi media dalam penyampaian informasi dan komunikasi dengan publik yang dapat digunakan secara bebas dan mudah. Banyaknya pengguna media sosial saat ini menjadikan pondok untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana layanan jasa pendidikan. Media sosial yang digunakan antara lain, *whatsapp, twitter, facebook, e-mail, youtube, website, dan instagram*. Media sosial menjadi sarana dalam penyampaian informasi dan komunikasi yang utama dalam pelaksanaan tugas pondok. Beragamnya aplikasi media sosial yang ditawarkan oleh fitur teknologi digital menjadi salah satu daya tarik yang diminati oleh seluruh masyarakat. Kemudahan dalam menggunakan, keramahan dalam pemakaian, dan kenyamanan menjadi tujuan penggunaan media sosial.

Sistem digital yang diprioritaskan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar yaitu Sistem Informasi dan Administrasi Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar (SIAP) fokus pada sistem administrasi akademik dan penunjang akademik dan *Smart Payment* fokus pada sistem keuangan dan transparansi transaksi pembayaran.

Sistem SIAP berisi berbagai aplikasi yang dibutuhkan pondok antara lain aplikasi dalam bidang akademik, aplikasi penunjang akademik, penyampaian informasi pondok, dan profil pondok. Yang dapat diakses oleh pihak internal dan eksternal.¹²Sistem SIAP yang telah sukses berjalan menjadikan pondok meningkatkan layanan dengan meluas ke wilayah keuangan dengan pemberlakuan pembayaran secara transfer. Pembayaran transfer memudahkan wali santri untuk tidak datang ke pondok melaksanakan transaksi pembayaran manual. Pembayaran dapat dilakukan di seluruh tempat tanpa memperhitungkan jarak dan waktu pembayaran. Lanjutnya pembayaran transfer ini menjadikan wali santri dapat melihat batas pembayaran santri tanpa harus bertanya kepada pihak administrasi keuangan pondok. Hal ini dapat terlaksana dengan penggunaan sistem *smartpayment*.

Berbagai bentuk teknologi digital diatas dijalankan pondok guna meningkatkan kepercayaan dan layanan jasa pendidikan kepada masyarakat, peningkatan mutu, kapuasan dan kepercayaan masyarakat kepada layanan pondok menjadi tujuan diberlakukannya layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital ini.

3. Alur Penggunaan Teknologi Digital Di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar



¹² Dokumentasi, system SIAP, 10 Februari 2020

Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, memberlakukan segala kegiatan dan penyampaian informasi secara dua jalur yaitu dapat dilakukan secara *online* dan *offline*. Hal ini dilakukan pada masa transisi dari *offline* menuju *online*. Selain itu, untuk memberi kemudahan pada masyarakat yang ingin mendapatkan layanan informasi mengenai pondok.

Berikut alur penggunaan aplikasi digital dan penyampaian informasi melalui media *online* yang dilakukan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

a. Administrasi

Layanan administrasi yang dilaksanakan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar sebagai wujud realisasi dari Ngabar *Vision* 2020 yaitu aplikasi sistem informasi dan administrasi Pondok Pesantren “Wali Songo” (SIAP). Ketua Yayasan Pemeliharaan dan Pengembangan Wakaf (YPPW-PPWS), Mohammad Zaki Su’aidi, Lc, M.PI menyampaikan bahwa pembuatan SIAP ini merupakan upaya membangun Ngabar dan investasi masa depan. ”Ngabar ini akan kita jalankan bukan dengan apa adanya. Kita bangun Ngabar untuk masa depan. Apa yang kita lakukan hari ini adalah untuk masa depan Ngabar 10-20 tahun yang akan datang”, Ujar beliau sembari memaparkan Visi Ngabar 2020.”¹³

SIAP merupakan sebuah aplikasi yang berfungsi mengolah data santri, guru, alumni, kegiatan pembelajaran, jadwal pelajaran, nilai akademik, nilai penunjang akademik/ekstrakurikuler, pelanggaran, perizinan, prestasi santri, pendaftaran santri baru, rapor akademik, rapor penunjang akademik, dan lain-lain. Aplikasi ini memungkinkan wali santri untuk mengetahui informasi terkini putra/putrinya di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar yang terdiri dari informasi aktivitas dan nilai sekolah, aktivitas dan nilai organisasi ekstrakurikuler, prestasi, perizinan, pelanggaran, dan jadwal pelajaran melalui portal santri yang telah disediakan.

Selain itu, SIAP juga memungkinkan para guru untuk memantau kondisi dan prestasi tiap santri yang menjadi tanggung jawabnya di materi

¹³ Peresmian system SIAP, Mohammad Zaki Su’aidi, 12 Februari 2020

atau pelajaran yang telah ditetapkan, serta dapat menginputkan nilai secara mandiri.

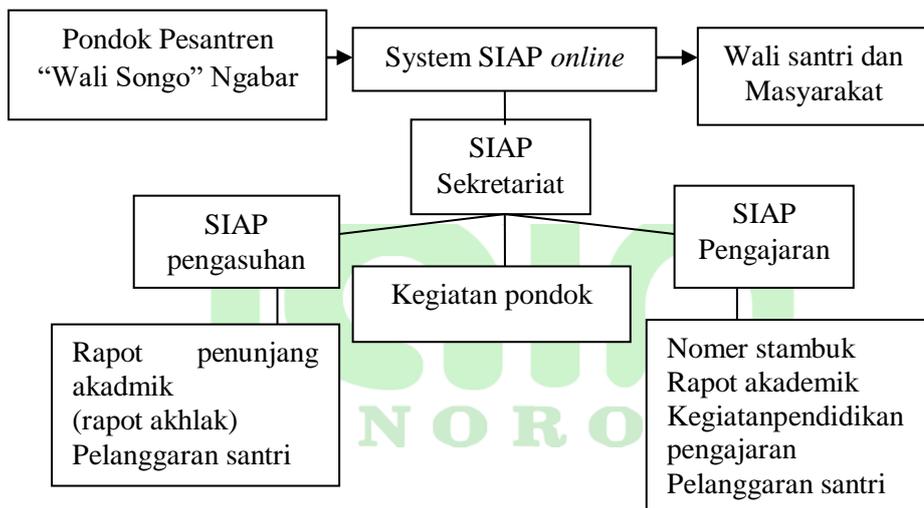
Fungsi SIAP sebagai penyimpan data pribadi santri yang berguna selama menjadi santri bahkan setelah santri tersebut lulus. Diantara kegunaan aplikasi SIAP ialah menyimpan berkas-berkas penting pendaftaran seperti akta kelahiran, ijazah, kartu keluarga dan berkas-berkas lain. Selain itu juga berfungsi untuk menyampaikan berbagai informasi kegiatan yang terjadi di pondok, serta sebagai sarana publikasi kepada masyarakat luas.

Dalam pengoperasian system SIAP terdapat beberapa penanggung jawab yang disebut tim SIAP yang terdiri dari penanggung jawab bagian pengajaran, pengasuhan dan sekretariat. Pengajaran fokus pada aktivitas sekolah dan pendidikan, sekretariat fokus pada kegiatan dan aktivitas pondok, sedangkan pengasuhan focus pada kegiatan dan aktivitas santri. Lain dari pada itu SIAP juga memiliki fungsi sebagai publikasi hasil nilai akademik dan penunjang akademik (akhlak).

Skema 4.4

Alur Sistem Informasi dan Administrasi Pondok Pesantren

“Wali Songo” Ngabar (SIAP)



Dari skema diatas dapat dilihat bahwasannya masyarakat dan wali santri dapat langsung menerima data dari sistem SIAP dengan cepat secara *online*. Sistem SIAP terdiri dari portal santri dan wali santri, portal guru,

portal pendaftaran santri baru dan *website* pondok. Untuk mempermudah pengoperasian system SIAP diberikan penanggung jawab kepada pelaksana tugas. Diantaranya kepada pengasuhan dan pengajaran, sebagai pengorganisir dari sekretariat. Walaupun demikian ketiganya memiliki tugas masing-masing diantara tugas yang di kerjakan antara lain:

a. Sekretariat.

Bagian ini merupakan penanggung jawab resmi sistem SIAP. Yang menjadi pengorganisasian sekaligus sebagai pokok utama pengaplikasian dan *back up* data SIAP yaitu sekretariat. Yang dipublikasikan sekretariat dalam sistem SIAP antara lain kegiatan pondok, informasi aktual aktivitas pondok dan alumni, dan penghargaan yang diterima oleh pondok dari pihak eksternal seperti meraih juara posketren¹⁴ (pos kesehatan pesantren), juara lomba *drumband*, serta berbagai kegiatan yang diselenggarakan pondok yang menyangkut masyarakat seperti pengobatan gratis, peresmian gedung baru, kerjasama dengan pihak eksternal (air minum Ngabar, peci Ngabar, *smart payment* dengan mua'amalat¹⁵) dan lain sebagainya

Layar utama pada sistem SIAP berupa salam selamat datang di *website* pondok, setelah masuk dalam sistem SIAP dapat melanjutkan untuk memilih portal yang akan dipilih. Dalam sistem SIAP ini terdapat beberapa portal antara lain portal guru, portal wali santri, informasi santri baru, ngabar *virtual payment*, *official website* pondok ngabar.

Portal guru, diberikan kepada bagian pengajaran sebagai penanggung jawab mengenai aktivitas dan nilai dalam bidang akademik.

Portal santri dan wali santri, merupakan gabungan penanggung jawab dari bagian pengajaran dan pengasuhan. Dalam *input* data akademik dilakukan bagian pengajaran dan *input* data penunjang akademik dilakukan oleh pengasuhan.

¹⁴ Poskestren adalah suatu perlombaan kebersihan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam pelaksanaan poskestren Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menjadi perwakilan pondok pesantren terbersih sejawat timur. Selanjutnya setelah diadakan pengecekan kembali Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menjadi pemenang juara satu pondok terbersih.

¹⁵ Muamalat, nama Bank syariah yang menawarkan sistem *smart payment*.

Informasi santri baru, seperti halnya portal wali santri portal informasi santri baru diberikan kepada bagian pengajaran dan pengasuhan. Akan tetapi informasi dan penggunaan aplikasi diorganisir oleh sekretariat. Pada layar utama portal santri baru diberikan pilihan untuk memilih informasi, brosur, *registration guide*, dan *onlineregistration*. Pada pilihan *information* berisi mengenai informasi pendaftaran santri baru mulai dari jumlah kuota santri baru, tanggal ujian seleksi, materi ujian seleksi, seragam ujian seleksi, *rundown* ujian seleksi, pengumuman hasil seleksi, daftar ulang santri baru dan nomor telepon penanggung jawab yang dapat dihubungi. Apabila dalam layar informasi belum memberikan penjelasan yang cukup, terdapat pilihan dalam layar disebelah kiri atas yang berisi informasi penerimaan santri baru (PSB) yang dapat dipilih sebagai tambahan informasi. Selanjutnya terdapat aplikasi sistem informasi dan *download* yang dapat digunakan untuk mengambil berkas yang diperlukan.

Untuk informasi PSB berisi informasi ujian seleksi dan foto, dalam pilihan informasi ujian seleksi menjelaskan lebih lengkap mengenai prosedur ujian seleksi santri baru. Sistem informasi meliputi pendaftaran *online*, daftar santri baru, konfirmasi kehadiran, cek hasil seleksi PSB, dan *SIAP for student*. Pada pilihan pendaftaran *online* apabila wali santri akan melanjutkan mendaftar terdapat batasan keamanan memasukkan *user name* dan *password* registrasi santri baru. Apabila belum memiliki akun registrasi maka dapat menghubungi panitia penerimaan santri baru. Pada pilihan daftar santri baru akan terlihat bagi santri yang telah melakukan registrasi sebagai transparansi pondok kepada wali santri bahwa registrasi telah berhasil. Pada pilihan konfirmasi kehadiran berfungsi sebagai rekap data jumlah santri dan wali santri yang akan datang pada saat seleksi santri baru dilakukan. Pilihan cek hasil seleksi PSB santri dan wali santri harus memasukkan nomor registrasi untuk melakukan pengecekan kelulusan santri baru. Apabila santri dan wali santri lupa dengan nomor registrasi, sistem melakukan antisipasi dengan menyediakan pilihan pengecekan nomor registrasi. Setelah memasukkan nomor registrasi masing-masing santri akan melihat hasil ujian seleksi yang telah dilakukan sebelumnya. Bagi santri

yang lulus maka akan muncul keterangan lulus, nomor stambuk, dan nomor *virtual account* yang akan digunakan sebagai nomor rekening tujuan pembayaran daftarulang. Untuk biaya pembayaran daftar ulang telah di informasikan di bagian bawah layar. Untuk santri yang tidak lulus seleksimaka akan muncul keterangan lulus cadangan tanpa memiliki nomor stambuk dan nomor *virtual account*¹⁶.

Ngabar *virtual payment*, berisi penjelasan penggunaan nomor *virtual account* santri sebagai transfer pembayaran bulanan dan uang saku. Pada penjelasan ini berisilink yang dapat digunakan untuk melihat tagihan, batas pembayaran bulanan yang telah dibayarkan dan saldo uang saku yang masih dimilikioleh masing-masing santri. *Link* ini digunakan sebagai wujud transparansi pondok kepada wali santri.

Official website pondok, berisi seluruh informasi mengenai Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, akadmik, exsplor, SIAP, berita dan artikel.

b. Pengasuhan

Bagian pengasuhan merupakan bagian yang bertanggung jawab atas segala kegiatan dan kedisiplinan baik dalam sekolah maupun pondok. Diantara yang dikerjakan bagian pengasuhan dalam penggunaan aplikasi SIAP yaitu raport penunjang akademik dan pelanggaran santri.

Raport penunjang akademik disebut juga sebagai rapot akhlak, rapot ini berguna sebagai bentuk pemberitahuan kepada santri dan wali santri atas berbagai kegiatan yang diikuti oleh masing-masing santri. Raport akhlak atau raport penunjang akademik berisi informasi identitas santri, nilai penunjang akademik dan pelanggaran santri yang telah disahkan oleh ketua bagian pengasuhan dan pimpinan pondok.

Nilai penunjang akdemik berisi tentang: keilmuan meliputi *tasjiul lughoh*, kajian *nisyaul* dan adab (*al-uswah*), pelajaran sore (*darsul masa*'), pengayaan kosa kata bahasa Arab, latihan pidato (*muhadoroh*), dan pengayaan kosa kata bahasa Inggris. Masing-masing diberi nilai dan diberikan deskripsi mengenai keaktifan santri dalam mengikuti kegiatan

¹⁶*Virtual account*, merupakan alamat atau nomor rekening tujuan transaksi transfer uang dari wali santri sebagai pembayaran uang bulanan dan uang saku.

keilmuan tersebut. *Tahfid wa ta'lim al-quranyang* berisi tingkat bacaan al-quran santri. Olah raga, seni dan kepramukaan meliputi olahraga mingguan dan latihan pramuka. Organisasi dan pengabdian masyarakat meliputi keaktifan dalam organisasi santri wali songo (OSWAS), anggota konsulat, anggota gugus depan dan anggota kelas. Bahasa meliputi keaktifan dan kemahiran dalam berbahasa Inggris dan bahas Arab.

Selanjutnya raport penunjang akademik juga berisi catatan pelanggaran santri bagi santri yang melakukan pelanggaran tata tertib pondok. Apabila santri tidak pernah melakukan pelanggaran pondok maka catatan pelanggaran akan kosong. Tata tertib yang di berlakukan di pondok antara lain harus berpakaian muslim dan rapi, menutup aurot, tidak berhubungan dengan lawan jenis, shalat tepat waktu di masjid, mengikuti segala aktivitas pondok dengan baik, berbicara dengan bahasa Inggris dan Arab, dan lain sebagainya.

c. Pengajaran

Bagian pengajaran bertugas mendata guru dan santri dalam wilayah akademik. Dalam SIAP bagian pengajaran bertanggung jawab dalam portal guru, portal santri dan portal santri baru.

Portal guru¹⁷, sebagai pengamanan SIAP diberikan batasan keamanan dengan memasukkan *user name*¹⁸ dan *password*¹⁹ terlebih dahulu sebelum melanjutkan kepada tahap berikutnya. Setelah *user name* dan *password* telah dimasukkan dan benar, maka layar akan berganti kepada portal guru. Pada layar utama portal guru berisi *dashboard*, isi layar tersebut meliputi foto pribadi, profil masing-masing guru, jadwal mengajar, daftar kelas yang diampu. Jadwal mengajarberisikan jadwal mengajar masing-masing guru dalam satu minggu yang berbentuk gambar disertai jam mengajarnya. *Input* nilai, berisi pilihan tahun ajaran dan kelas yang diampu, setelah memilih kelas yang secara otomatis akan tersambung dengan mata pelajaran yang

¹⁷ Portal guru, adalah sebuah portal aplikasi khusus guru yang berisi profil, jadwal mengajar, memasukkan nilai dan penyimpanan surat keterangan dari yayasan.

¹⁸*User nama*, merupakan kata dasar keamanan untuk masuk ke dalam pengaplikasian sistem SIAP.

¹⁹*Password*, merupakan kata kunci keamanan dalam pengaplikasian sistem SIAP.

sedang diajarkan pada waktu tersebut. pada saat memasukkan nilai sudah terdapat tabel nomor stambuk, nama santri, kolom nilai semester 1 dan 2 yang meliputi kolom nilai harian, nilai ujian tengah semester dan nilai akhir. Yang nantinya akan terhubung dengan nilai raport akademik masing-masing santri. SK mengajar dan wali kelas, berisikan surat keterangan mengajar dan surat keterangan resmi dari yayasan.

Portal santri²⁰, pengajaran bertugas memberikan informasi nomor stambuk, nilai akademik serta kegiatan pendidikan dan pengajaran. Nomor stambuk, merupakan nomor pokok yang wajib dimiliki oleh setiap santri, nomer ini penting menjadi hitungan jumlah santri pondok dan juga digunakan dalam segala kegiatan pondok seperti halaman utama masuk portal santri, nomor ujian, nomor tabungan, dan nomor pengecekan pembayaran. Nilai akademik, merupakan nilai yang diperlukan santri sebagai hasil pembelajaran yang telah ditempuh selama proses belajar di kelas dan sebagai syarat agar santri dapat naik ke kelas selanjutnya. Nilai akademik meliputi nilai harian, nilai tengah semester dan nilai akhir. Kegiatan pendidikan dan pengajaran, merupakan informasi yang terkait pendidikan dan pengajaran di pondok, seperti ujian dan kegiatan upacara rutin mingguan.

Dalam portal santri terdapat aplikasi pelanggaran santri selama dalam lingkungan sekolah, akan tetapi apabila santri tidak pernah melanggar tata tertib sekolah maka aplikasi pelanggaran akan dikosongkan. Sepertihalnya pada portal santri pada nilai penunjang akademik. Yang biasa dicantumkan dalam nilai akademik berupa jumlah tidak hadir dikelas karena sakit, izin dan tanpa keterangan.

Dari alur diatas dapat dilihat bahwasannya SIAP mempunyai penanggung jawab masing-masing dalam pempublikasiannya sebelum di informasikan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan supaya *input* data SIAP dapat berjalan maksimal sesuai dengan pekerjaan pada sektor masing-

²⁰ Portal santri, adalah portal yang berisi seluruh aktivitas santri selama berada di pondok.

masing. Walaupun demikian untuk *back up* data ini tetap dilakukan oleh pihak sekretariat.

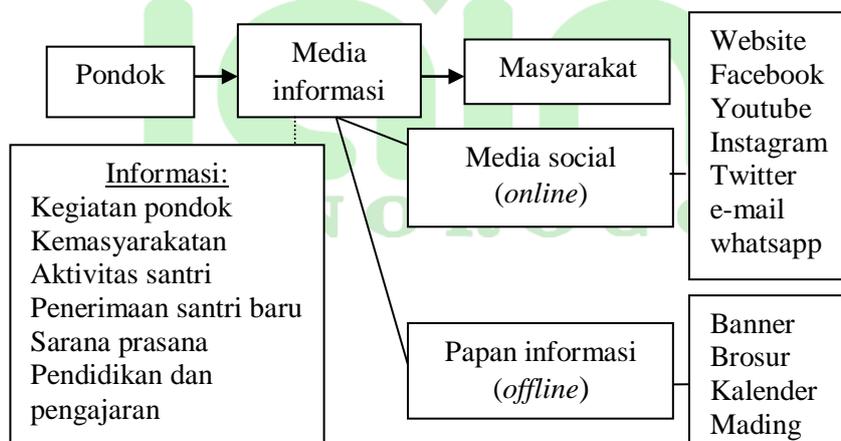
b. Informasi

Layanan informasi yang berlaku secara resmi di Pondok Pesantren “Wali Songo” apabila dipublikasikan oleh sekretariat pondok. sekretariat menjadi pusat penyebaran informasi yang telah disetujui oleh pimpinan. Penyampaian informasi yang berlaku di pondok dilakukan dalam dua cara yaitu tulis secara *online* melalui media teknologi digital dan secara *offline* melalui papan pengumuman dan banner. Sasaran pengumuman *online* ialah masyarakat yang berinteraksi dengan *handphone*, *mobile*, laptop serta masyarakat yang memakai media sosial untuk aktivitas sehari-hari. Untuk papanpengumuman dan banner secara *offline* sasaran utama ialah guru dan santri internal yang hakekatnya tidak membawa *hand phone* atau yang tidak memerlukan media elektronik dalam penyampaian informasinya dan masyarakat sekitar yang berada di dekat wilayah pondok pesantren.

Penyampaian informasi secara *online* memiliki cangkupan yang terhubung ke seluruh tempat, sedangkan informasi *offline*, papan pengumuman dan banner memiliki cangkupan wilayah yang lebih kecil hanya masyarakat yang melewati atau tidak sengaja melihat informasi yang terpampang di jalan-jalan.

Skema4.5

Penyampaian Informasi.



Penyampaian informasi pondok melalui teknologi digital antara lain meliputi: kegiatan pondok, yaitu berbagai kegiatan rutin yang dilaksanakan pondok yang dipublikasikan dalam *website* pondok. Di antara kegiatan yang dipublikasikan meliputi *amaliyatu tadris* (praktek mengajar santri kelas 6), kegiatan apel tahunan dan *khutbatul iftitah*, ujian pondok, peresmian bangunan pondok dan lain sebagainya yang menjadi kegiatan yang dilakukan di pondok yang tujuannya masyarakat umum dapat mengetahui bahwa pondok terus berkembang.

Kemasyarakatan merupakan kegiatan yang dilakukan pondok yang melibatkan masyarakat umum pada saat proses pelaksanaan kegiatan. Di antara kegiatan yang melibatkan masyarakat antara lain, pengobatan massal, penyembelihan hewan qurban, pagelaran seni santri kelas 6, perkemahan kursus mahir tingkat dasar dan perkemahan kursus mahir lanjutan, dan pertemuan antar wali santri.

Aktivitas santri yang dijadikan informasi kepada masyarakat dan wali santri merupakan kegiatan rutin harian dan mingguan yang dikerjakan oleh seluruh santri. Kegiatan rutin santri dinaungi oleh bagian yang disebut Organisasi Santri Wali Songo (OSWAS). Kegiatan tersebut antara lain dalam segi peningkatan bahasa, kesenian, keterampilan, olahraga, keagamaan (*al-uswah*), kepramukaan, dan *muhadoroh*.

Aplikasi penerimaan santri baru secara *online* dengan memaksimalkan sistem SIAP yang teratur dan tertip. Aplikasi PSB *online* meningkatkan layanan yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahun sebelumnya Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menggunakan sistem pendaftaran *offline* dan *online*. Pada saat itu belum memanfaatkan teknologi digital secara maksimal, yang dampaknya sampai pada sistem pendaftaran berlangsung hingga 3 sampai 4 tahap. Pemakaian sistem pendaftaran sampai 4 tahap terjadi karena pendaftaran *offline* akan tetap dibuka selama pondok masih dapat menampung santri serta kedisiplinan tata tertib pondok yang berubah-ubah.

Tahun ini menjadi tahun yang fantastik²¹, Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar melakukan proses pendaftaran santri baru secara *online* dan tidak memberlakukan pendaftaran secara *offline*. Hal ini dilakukan agar pendaftaran santri baru hanya dilakukan selama rentang waktu 3 bulan dan hanya 1 tahap. Selain itu pelaksanaan pendaftaran ini dilaksanakan di awal tahun ajaran semester dua yaitu periode desember 2019 sampai Februari 2020. Memaksimalkan layanan sarana prasarana yang akan diperoleh santri pada saat awal tahun ajaran baru dimulai menjadi salah satu tujuan diberlakukannya pendaftaran di awal tahun sehingga persiapan kebutuhan santri baru yang akan disiapkan telah terdapat jumlah yang pasti.

Selanjutnya, pelaksanaan penyeleksian santri baru telah tertata dengan rapi mulai dari papan informasi, penataan tempat ujian seleksi, tempat istirahat, parkir dan denah lapangan pelaksanaan ujian.²² Pemakaian sistem ujian tulis dengan menggunakan komputer berjalan secara tertib dan teratur.

Sarana prasana di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar dipaparkan secara jelas. Apabila terdapat pembangunan gedung baru maka pondok akan memberitahukan kepada masyarakat dan wali santri bagi yang berniat untuk berinfaq atas pembangunan gedung pondok, penyampaian informasi dapat melalui media sosial dan web, selain itu untuk proses donasi²³ dapat melalui transfer bank dengan nomor rekening yang telah disediakan oleh pondok, selanjutnya setelah transfer berhasil dilakukan diharapkan untuk melakukan konfirmasi kepada penanggung jawab pembangunan atau ke bagian bendahara pondok dengan nomer telepon yang telah dicantumkan dibagian bawah informasi.

Pendidikan dan pengajaran yang dilakukan oleh pondok meliputi penyampaian informasi seluruh aktivitas pendidikan dan pengajaran melalui media sosial. Penyampaian informasi terkait kalender akademik, perubahan jadwal mengajar dan perpindahan denah kelas kepada pihak internal serta

²¹ Fantastik, ungkapan mengejutkan atas keberhasilan atas pekerjaan yang telah dilakukan.

²² Observasi, tes ujian santri baru 2020 di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar. Pada tanggal 22 2020

²³ Donasi, penggalangan bantuan dana sebagai infaq

informasi mengenai kegiatan pendidikan dan pengajaran seperti kegiatan upacara mingguan, dan kegiatan ujian santri kepada pihak eksternal wali santri dan masyarakat luar.

Selanjutnya dalam penyampain berbagai informasi di atas, pondok menggunakan media sosial yang terhubung internet, antara lain:

Website, Menurut Taufiq Hidayatullah, website merupakan bagian paling terlihat sebagai jaringan terbesar dunia yaitu jaringan internet.²⁴ Website memiliki keunggulan dan kegunaan seperti media informasi, media hiburan, media belajar, media sosial, dan media *market place*. Berbagai media ini memiliki fungsi dan manfaat masing-masing dalam penggunaannya.

Penggunaan *website* di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar digunakan dalam membangun *personal branding* dan berbagi informasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan di lembaga Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. *Personal branding* dilakukan agar dapat membuktikan kepada masyarakat bahwa Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar terus berkembang agar menjadi lebih baik Hal ini merupakan bukti nyata yang dilakukan oleh pondok sesuai dengan visi dan misi yang telah dirancang sebelumnya.

Penyampaian informasi melalui *website* dimaksudkan agar masyarakat dapat mengetahui segala kegiatan yang berada di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Dengan *website* ini seluruh pihak internal dan eksternal dapat mengetahui berbagai kegiatan di pondok, baik kegiatan harian, mingguan serta tahunan.

Aplikasi *website* ini merupakan salah satu aplikasi yang pertama digunakan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media internet, selaras dengan yang disampaikan oleh Amirudin Dardiri selaku Sekretariat Pondok “Penyampaian informasi kepada masyarakat melalui teknologi informasi sudah berjalan lama, sekitar sejak tahun 2011. saat itu via *website*,

²⁴Online, *Pengertian Website dilengkapi Fungsi dan Jenisnya*, diakses tanggal 27 Januari 2020.

Facebook, dan *youtube*, akan tetapi belum berjalan secara maksimal.”²⁵ Hal tersebut menunjukkan bahwa Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar telah menggunakan teknologi informasi digital melalui internet berjalan cukup lama, walaupun belum berjalan secara maksimal.

Facebook, kata “*facebook*” sudah tidak asing lagi bagi setiap orang yang menggunakan internet. Facebook menjadi salah satu sosial media yang paling populer dan digemari banyak orang di seluruh dunia. Dari anak-anak, pejabat bahkan orangtua sudah menggunakan *facebook*.

Karena kepopuleran yang diraih *facebook* maka *facebook* dikatakan menjadi *platform* yang memicu munculnya aplikasi sosial media yang kita ketahui sampai sekarang, seperti *BBM*, *Twitter*, *Instagram*, *WhatsApp* dan lainnya.²⁶

Penggunaan *facebook* yaitu digunakan dalam membangun aspek personal dan aspek sosial. Menginformasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan di lembaga Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar dan sebagai sarana berinteraksi dengan orang lain diberbagai tempat yang berbeda.

Youtube, Aplikasi ini digunakan untuk menayangkan segala bentuk kegiatan dan hasil-hasil kreativitas santri sehari-hari. Aplikasi ini juga digunakan untuk menampilkan acara yang sedang berlangsung secara *online* pada saat acara tersebut dilaksanakan. Sepertihalnya kegiatan besar tahunan yaitu apel tahunan, pagelaran seni santri (*spektakuler show*), dan acara perpindahan kelulusan.

Aplikasi *youtube* ini berguna sebagai wujud bahwa kegiatan yang dilakukan di pondok benar-benar terjadi secara nyata. Penayangan secara *live* ini dibantu dengan kamera dron yang dioperasikan oleh sekretariat

²⁵ Amiruddin Dardiri, Wawancara, selaku bagian sekretariat dalam bidang IT, 10 februari 2020

²⁶ Online, *Pengertian Facebook Beserta Sejarah Dan Manfaat Facebook yang Jarang Diketahui Orang*, <https://www.nesabamedia.com/pengertian-facebook/>, diakses tanggal 27 Januari 2020.

pondok, yang memiliki tugas sebagai hubungan masyarakat di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

Instagram, Sama halnya dengan aplikasi media sosial yang lain, aplikasi *instagram* juga digunakan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar sebagai sarana penyampaian informasi yang terbaru. Aplikasi ini digunakan oleh lembaga resmi pondok pesantren sebagai wujud bahwa layanan jasa melalui teknologi digital yang diupayakan sampai ke berbagai aplikasi yang digunakan oleh masyarakat.

Aplikasi ini menjadi salah satu aplikasi yang digunakan oleh masyarakat luas untuk mencari berita terbaru. Oleh karena itu, pondok ikut serta untuk menggunakan aplikasi *intagram* untuk menginformasikan kegiatan terbaru yang terjadi di pondok.

Twitter, media social ini sama seperti *instagram*, *youtube* dan *facebook* yaitu Aplikasi ini digunakan oleh lembaga resmi pondok pesantren sebagai sarana informasi dan pembublikasian kegiatan pondok.

E-mail, Sebagai alamat resmi pondok yang digunakan dalam pengiriman segala macam *file* dan dokumen. Diantara yang digunakan dalam *e-mail* ialah surat-menyurat dan pengiriman bukti transaksi transfer pembayaran dan infaq.

Fungsi *e-mail* bagi bagian pengajaran untuk menerima dan mengirim data kepada KEMENAG (kementerian agama), bagian administrasi menggunakan e-mail untuk menerima dan mengirim balasan dari pengiriman bukti transfer, bagian pengasuhan dan sekretariat menggunakan e-mail sebagai alamat mengirim dan menerima file dari pihak eksternal seperti surat kunjungan dari luar dan informasi alumni.

Whatsapp, Merupakan aplikasi yang wajib dimiliki oleh setiap *handphone* android dan setiap masyarakat yang mempunyai teknologi digital. Aplikasi ini Sebagai sarana komunikasi antara pihak internal dan eksternal untuk mempermudah komunikasi dan pemberian kritik saran.

Whatsapp menjadi aplikasi yang digunakan oleh setiap sektor di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar baik perorangan maupun kelompok. Aplikasi *whatsapp* memiliki berbagai manfaat selain sebagai

sarana komunikasi penyampaian informasi dalam bentuk tulisan juga dapat berupa pengiriman gambar, pesan suara, dan video bergambar secara cepat dan mudah.

Selain penggunaan teknologi digital *online*, pondok menggunakan cara manual dalam penyampaian informasi menggunakan banner, brosur, kalender, mading. Banner digunakan untuk menginformasikan kepada lingkungan internal dan eksternal seperti kalender akademik, kegiatan pondok, aktivitas santri, kosa kata motivasi dan bahasa, tata tertib, jadwal kunjungan, serta petunjuk arah dan tempat. Brosur berisi informasi santri baru dan informasi donasi infaq. Kalender merupakan saran petunjuk tanggal yang dibuat oleh pondok yang akan dibagikan kepada seluruh santri dan guru, gambar kalender diberikan informasi dan jadwal kegiatan pondok, fungsi gambar tersebut diharapkan seluruh wali santri mengetahui berbagai kegiatan yang dilakukan oleh anak-anaknya selama berada di pondok. Madding digunakan sebagai sarana kreatifitas santri dalam menuangkan seninya ke dalam kata-kata. Kreativitas dalam pembuatan madding akan memunculkan keinginan dalam membaca. Madding dalam lingkungan internal pondok dipasang di tempat-tempat yang ramai oleh santri yang isinya dapat berupa puisi, cerita pendek, kata-kata motivasi, gambar dan berita terkini. Untuk informasi yang dipasang di luar lingkungan pondok diletakkan di jalan-jalan yang menuju ke arah pondok biasanya berisi petunjuk arah untuk sampai ke area Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar.

c. Pembayaran

Pada sektor pembayaran pondok mengupayakan untuk membuat sistem layanan yang memudahkan wali santri dalam proses pelaksanaan transaksi pembayaran bulanan dan uang saku melalui transfer. Dengan mengganti prosedur pembayaran yang pada mulanya bersifat manual dan harus datang ke pondok berubah menjadi transfer, sistem ini tidak mengharuskan wali atau santri datang langsung ke kantor administrasi melakukan pembayaran akan tetapi cukup menggunakan sarana ATM dan *handphone*. Wali santri

cukup mengoprasikan saldo di rekening tabungan yang ada di bank dan dialihkan ke rekening yang telah disediakan oleh pondok.

Pada awal pergantian dari manual menjadi transfer tidak banyak yang menggunakan sistem tersebut karena kondisi wali dan lingkungan tempat tinggal. Akan tetapi seiring berjalannya waktu dan seluruh aktivitas bersifat *online*, peranan pembayaran transfer menjadi lebih banyak, hal ini menunjukkan bahwa kondisi pengetahuan teknologi digital wali santri semakin bertambah dan semakin membaik. Hal ini terlihat dari bertambahnya wali santri yang menggunakan transfer sebagai sarana pengiriman pembayaran bulanan.²⁷

Selanjutnya kondisi ini memberikan kemudahan kepada pondok untuk terus mengembangkan layanan jasa pendidikan menjadi lebih baik, salah satunya dalam pembayaran *online*. sebagaimana pemaparan dari bagian administrasi keuangan Annisa Mutiara “Salah satu sistem yang digunakan untuk saat ini adalah sistem transfer yang menggunakan *smart payment* dengan menggunakan nomor *virtual account*. Yang mana nomer VA ini menjadi nomor rekening yang dimiliki oleh setiap santri dan dapat digunakan untuk mengirim pembayaran spp dan pengiriman uang saku.”²⁸

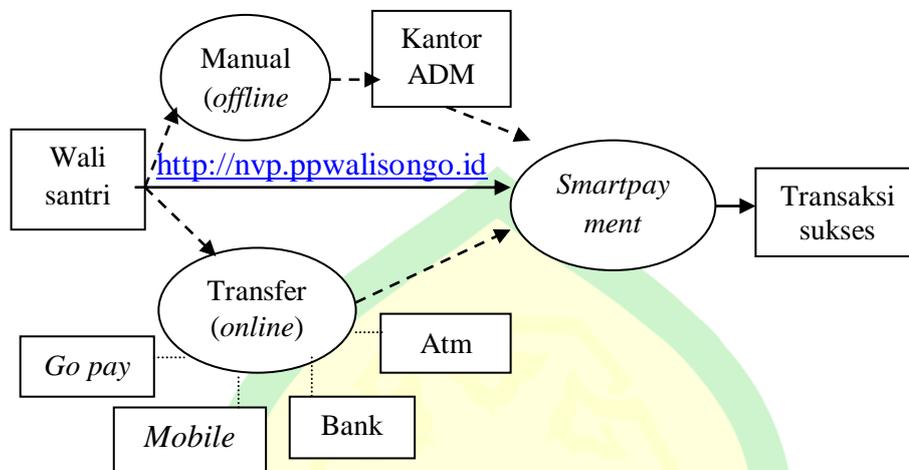
Dari pemaparan diatas menunjukkan bahwa pengiriman uang menggunakan transfer tidak hanya digunakan untuk pembayaran uang bulanan akan tetapi meluas sebagai transfer uang saku santri. Pembayaran bulanan di pondok mencakup biaya sekolah dan biaya makan selama satu bulan. Untuk biaya santri asrama sebanyak Rp600.000,00 per bulan dan santri non asrama Rp100.000,00 per bulan (tanpa uag makan). Untuk uang saku pondok tidak membatasi pengiriman akan tetapi pondok akan membatasi pengeluaran penggunaan uang saku sebagai pendidikan hemat dan menghargai uang kepada setiap santri. Adapun prosedur pembayaran di bagian keuangan sebagai berikut:

²⁷Observasi, Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar

²⁸ Wawancara, Annisa Mutiara, 10 Februari 2020

Skema 4.6

Sistem Pembayaran Bulanan Dan Uang Saku



Pada transaksi pembayaran manual wali harus menyempatkan waktu datang ke pondok untuk melakukan pembayaran, sebaliknya untuk pembayaran transfer wali tidak perlu berpindah dari tempatnya untuk datang ke pondok akan tetapi dengan sarana teknologi digital transaksi dapat berjalan walau dari tempat yang jauh.

Smartpayment merupakan sistem pembayaran yang dilakukan secara *virtual*, dengan tujuan transfer pembayaran kepada masing-masing santri dan wali santri, meminimalisir kesalahan dalam transaksi dan perekapan, serta menjadikan pembayaran menjadi transparan. Sistem ini memiliki aplikasi yang dapat di gunakan sebagai kartu pembayaran bulanan secara *online* dengan memasukkan nomor stambuk masing-masing santri ke kolom yang telah di sediakan pada alamat <http://nvp.ppwalisongo.id>.

Selanjutnya pembayaran yang terbaru di pondok adalah sistem pembayaran yang bekerja sama dengan bank muamalat. Pada beberapa tahun sebelumnya pondok hanya menggunakan system pembayaran manual datang ke kantor administrasi, seiring berjalannya waktu pondok merambah wilayah pengiriman uang dengan menggunakan wesel²⁹ pos prima milik pos Indonesia. Karena zaman semakin berkembang dan kecepatan dalam

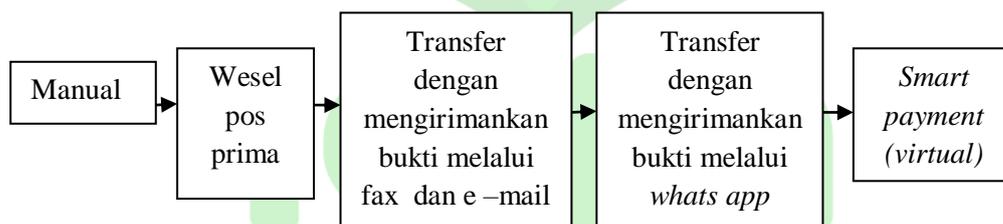
²⁹ Wesel, jasa layanan pengiriman uang yang ditawarkan oleh POS Indonsia. Wesel ada dua macam, wesel prima dan wesel kilat. Sebagian Pondok pesantren menggunakan wesel prima karena struk dan uang dapat diantar ke pondok .

melakukan aktivitas, pengiriman uang menggunakan wesel beralih menjadi transfer. Kelemahan dari wesel prima yaitu pengiriman tidak dapat langsung di dapat oleh santri pada hari itu juga akan tetapi pengambilan uang wesel harus menunggu beberapa hari terlebih dahulu sebelum uang dapat dipakai. Dengan alasan inilah pondok melakukan peningkatan layanan pengiriman uang dengan transfer, persyaratan transfer yaitu mengirim slip transfer sebagai bukti pengiriman sekaligus memastikan bahwa uang telah dikirim oleh wali santri ke rekening pondok dengan menggunakan *e-mail* atau *fax*.

Tidak berhenti sampai disini saja, karena system pengiriman bukti transfer menggunakan *e-mail* dan *fax* masih memiliki kelemahan dan menyulitkan wali santri, pondok mempermudah pengiriman dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* yang mana *handphone* sudah menjadi barang primer yang berada di tangan setiap orang. Setelah berjalan beberapa tahun ternyata pengiriman bukti transfer dengan menggunakan *whatsapp* tergolong sulit dan pondok berupaya untuk memberikan pelayanan yang mudah, tepat, dan cepat. Sampai pada akhirnya terdapat sistem *smartpayment* yang mana sistem pembayaran sudah secara *virtual* langsung terhubung dengan internet secara *online* dan seluruh wali santri dapat mengecek pembayaran bulanan serta saldo tabungan santri. alur peningkatan layanan keuangan yang dilakukan pondok sebagai berikut.

Skema 4.7

Alur Peningkatan Layanan Pembayaran



Secara sederhana peningkatan layanan pembayaran yang dilakukan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar sebagaimana alur di atas. Penggunaan system *smartpaymen* merambah ke sektor unit usaha yang akan menggunakan pembayaran tanpa uang tunai dengan nama *cashless*. Penggunaan *cashless* ini akan dirilis tahun ajaran baru 2020-2021 dengan tujuan mengajarkan santri pembayaran non tunai dan meminimalisir

masalah uang hilang serta membatasi pengeluaran keuangan santri dengan membatasi pemakaian *cashless*³⁰ dalam satu hari maksimal Rp20.000,00

Keunggulan dari sistem ini seluruh wali santri dapat melihat saldo dan pembayaran santri secara *online* melalui media teknologi digital masing-masing tanpa harus datang ke pondok ataupun bertanya ke bagian administrasi melalui telepon dan kirim pesan. Peningkatan layanan ini menjadikan pondok berusaha semaksimal mungkin untuk menggunakan layanan ini dalam lingkungan pondok. karena anak harus dididik sesuai zamannya dan sesuai dengan waktu ia tumbuh agar menjadi anak yang tidak tertinggal oleh perkembangan zaman walaupun berada dalam lingkungan pondok pesantren.

Gambar4.8
Transparansi Pembayaran Bulanan Pondok Pesantren “Wali Songo”
Ngabar

| ID | NAMA SANTRI | STATUS | TGL PEMBAYARAN | JUMLAH |
|-------|-------------|---------|----------------|-----------|
| 1 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| 2 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| 3 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| 4 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| 5 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| 6 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| 7 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| 8 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| 9 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| 10 | MULIAHATI | TERBUKA | | 800.000 |
| TOTAL | | | | 8.100.000 |

Gambar diatas merupakan bukti transparansi pondok dalam memberikan informasi kepada wali santri mengenai pembayaran bulanan. Selain itu alamat ini juga berfungsi sebagai kartu pembayaran bulanan secara *online* dan kelebihan dari sistem ini dapat dilihat dimana saja dan waktu kapan saja asalkan terhubung dengan internet.

d. Unit usaha

Unit usaha merupakan salah satu sarana dalam meningkatkan perekonomian di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Penopang

³⁰*Cashless*, merupakan sarana pembayaran non-tunai. Pembayaran menggunakan kartu sejenis ATM yang khusus digunakan pada alat tertentu.

perekonomian di pondok pesantren antara lain *Ngabar Bussines Center*, *Ngabarmart*, *Bistro*, *Distro*, dan *laundry*. Untuk pemakaian sarana teknologi digital dilakukan oleh *Ngabar Bussines Center* dan *Ngabarmart*. *Ngabar Bussines Center* (NBC) berperan sebagai induk *entrepreneur*. Berbagai kebijakan yang menyangkut *entrepreneur* dan unit usaha juga terdapat dibawah kendali *Ngabar Bussines Center*. Hal tersebut dikarenakan *Ngabar Bussines Center* berada langsung di bawah yayasan.

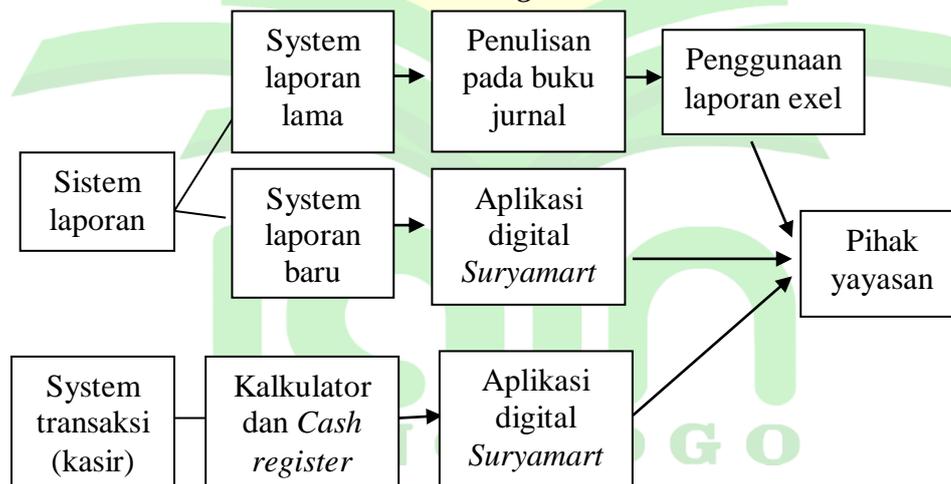
Penggunaan teknologi digital dalam unit usaha belum berjalan lama. Sebagaimana pemaparan dari Usin Sujana sebagai ketua unit usaha yang bertanggung jawab pada usaha *Ngabar Bussines Center*, “Kalau untuk sistem surya dari tahun 2017, sudah berjalan 4 tahun ini”³¹

Selanjutnya yang dikatakan oleh Minda Pertiwi selaku penanggung jawab *Ngabarmart* putri, “untuk aplikasi kasir dan admin yang bersifat teknologi digital baru berjalan pada tahun 2018.”³²

Dari paparan diatas menunjukkan adanya peningkatan penggunaan layanan teknologi digital dalam unit usaha yang dilakukan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

Skema 4.9

Transaksi Ngabarmart



Dari alur diatas penggunaan aplikasi digital dari *Suryamart* memberikan kemudahan pada system laporan dan transaksi penjualan. Awal transaksi

³¹ Ujang Usin Sujana, *Wawancara*, 17 Februari 2020.

³² Minda Pertiwi, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

penjualan menggunakan manual dengan cara penghitungan laba barang menggunakan kalkulator. Kalkulator menjadi alat yang penting saat transaksi penjualan berlangsung. Seiring berjalannya waktu fungsi kalkulator dibantu dengan alat cash register. Alat ini memiliki fungsi memberikan struk kuaitansi pada saat transaksi berlangsung. Struk tersebut digunakan sebagai bukti pembelian telah dilaksanakan. Selanjutnya dalam pemberian harga barang saat menggunakan kalkulator juga dilakukan dengan manual yaitu menuliskan harga pada setiap barang dapat menggunakan spidol ataupun templan harga. Cara ini kurang efektif dengan keterbatasan personil yang berjaga saat jam buka dengan di tambah jumlah pembeli yang banyak dikarenakan jadwal buka yang sedikit.

Selanjutnya untuk memperbaiki layanan dalam transaksi *Ngabarmart* mengganti sistem manual menjadi computer. Sebagaimana pemaparan dari pengurus *Ngabarmart* putri Minda Pertiwi, “Karna zaman juga sudah serba *online* dan komputer, jadi *Ngabar Mart* juga berinisitif untuk merubah sistem yang jelas dan mudah, karena system manual yang dulu seperti tidak jelas dan bingung nominal laba atau ruginya. Serta di setiap tempat juga telah meggunakan sistem digital, seperti *restaurant* pun juga sudah menggunakan komputer jadi kenapa *Ngabar Mart* juga tidak merubah menjadi komputer. Berawal dari situlah kegelisahan ini diwujudkan dengan mengganti sistem manual menjadi sistem digital.”³³

Aplikasi komputer ini dapat dapat memangkas waktu transaksi dan pembuatan laporan. Pada awalnya pembuatan laporan melalui buku jurnal lalu disalin ke format exel setelah laporan selesai langkah selanjutnya melaporankan ke yayasan dengan lembaran kertas resmi. Dengan laporan dari *surya mart* format laporan dapat otomatis terbentuk dalam aplikasi digital *Suryamart*. Dalam transaksi kasir, cukup mudah dan cepat, seluruh harga telah ter *input* dalam system tanpa harus menghitung persenan laba perbarang dan menuliskan harga kesetiap barang, jadi tidak dikhawatirkan terdapat kesalahan dalam pemberian harga.

³³ Minda Pertiwi, Wawancara, 10 Februari 2020.

e. Keamanan

Peningkatan layanan keamanan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar dengan merekrut petugas keamanan yang bekerja selama 24 jam dan pemasangan kamera cctv. Petugas keamanan yang berjaga dipondok bertugas mengamankan segala aktivitas yang terdapat di pondok, melakukan pengontrolan dan melakukan laporan kepada pihak yayasan apabila terjadi masalah. Sebagaimana yang dikatakan oleh petugas keamanan selaku satpam di pondok, “Untuk sistem pemantauan lewat cctv apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan akan kami laporkan, untuk sementara ini laporan cctv tidak dilakukan setiap hari atau setiap bulan, akan tetapi apabila terjadi hal-hal yang negatif, baru kita laporkan.”³⁴

Dari pemaparan diatas menunjukkan bahwa cctv digunakan untuk memantau segala aktivitas dan kegiatan selama di pondok. Adapun laporan kepada yayasan apabila terjadi hal-hal yang negatif terjadi di kawasan pondok. hal-hal negatif tersebut antara lain: santri kabur ataupun terdapat barang rusak yang tidak diketahui pada saat pengontrolan. Tambahnya:

Apabila terdapat kejadian yang tidak diinginkan seperti santri kabur atau terdapat barang yang rusak yang tidak diketahui pada saat pengontrolan lapangan maka dapat dilihat dari kamera cctv, setelah terlihat dari kamera cctv petugas keamanan turun langsung ke tempat tersebut untuk melakukan pengecekan.³⁵

Petugas keamanan melaporkan kejadian yang ada di pondok kepada yayasan. Selaku pihak yang merencanakan pemasangan cctv dan merupakan struktur organisasi tinggi yang ada di pondok. selaras dengan pemaparan beliau:

Untuk kamera cctv itu sendiri pada awal saya menjadi petugas keamanan belum ada, untuk kamera cctv ada dari sebuah ide yayasan pondok agar keamanan ditingkatkan, karena menunjang dan membantu dalam sistem

³⁴Kawakib, *Wawancara*, Ngabar Ponorogo, 17 Februari 2020.

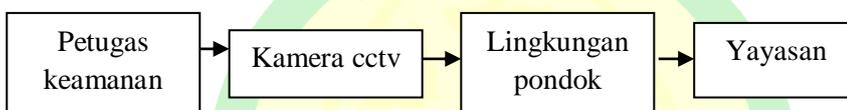
³⁵ Kawakib, *Wawancara*, Ngabar Ponorogo, 17 Februari 2020.

keamanan. Selanjutnya laporan pemantauan kamera cctv dilaporkan kepada pihak yayasan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.³⁶

Proses pelaporan yang dilakukan bagian keamanan menggunakan sarana *handphon* dan *whastapp*, hal ini dilakukan agar mempermudah dan mempercepat penanganan masalah yang terjadi di pondok. mengingat petugas kamanan harus berjaga setiap waktu, jadi laporan dapat dilakukan melalui telepon dan pengiriman pesan singkat.

Skema 4.10

Alur Penyesesaian Masalah Keamanan



Alur diatas menunjukkan bahwa keamanan di pondok dilakukan dengan keamanan berlapis, keamanan personal dan keamanan teknologi elektronik. Keamanan personal dari petugas satpam keamanan teknologi elektronik dari kamera cctv. Selanjutnya dalam penyelesaian masalah keamanan petugas keamanan berusaha untuk melaporkan segala masalah yang terjadi di pondok kepada yayasan sehingga masalah-masalah diharapkan dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat sasaran.

B. Analisis Data Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Dengan Internet

Berangkat dari observasi data yang telah Peneliti lakukan di lapangan penelitian yaitu Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, Peneliti menganalisis bahwa Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menggunakan layanan jasa pendidikan berupa layanan pokok dan layanan bantu untuk mempermudah pengelompokkan dalam bentuk layanan. Sebagaimana yang di paparkan oleh Oteng sutisno, dalam buku Administrasi Pendidikan bahwa bentuk layanan di lembaga pendidikan terbagi menjadi layanan pokok dan layanan bantu. Dimana dalam layanan pokok memiliki beberapa unsur antara lain personel layanan pengajaran, personel layanan administrasi, personel layanan fasilitas sekolah, personel layanan murid dan siswa.

³⁶ Kawakib, Wawancara, Ngabar Ponorogo, 17 Februari 2020.

Sedangkan dalam layanan bantu meliputi pelayanan perpustakaan, pelayanan gedung, pelayanan kesehatan.

Setelah Peneliti terjun langsung ke lapangan penelitian. Peneliti menemukan bahwasanya Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menerapkan 6 karakteristik layanan dari 9 karakteristik layanan yang ada melalui teknologi digital, yaitu layanan pendidikan, layanan administrasi, layanan informasi, layanan komunikasi, layanan keuangan, dan layanan unit usaha. Sedangkan layanan personalia, layanan kesehatan dan layanan bimbingan konseling masih menggunakan layanan manual dan belum menggunakan layanan teknologi digital.

Melihat dari jenjang layanan yang berlaku di lembaga pendidikan. Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar telah melakukan layanan kepada masyarakat dan siswa dan layanan guru kepada siswa. Hal ini selaras dengan teori Sulipan mengenai jenjang layanan pendidikan di sekolah.

C. Sintesis Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Dengan Internet

Setelah melakukan pengumpulan data dan melakukan analisis data lapangan, Peneliti melakukan sintesis bahwasannya lembaga pendidikan Islam Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar melakukan peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dengan sarana internet tergolong efektif, terlihat dari bentuk layanan pokok dilakukan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar walaupun untuk layanan bantu belum berjalan dengan maksimal yaitu layanan gedung, layanan perpustakaan dan layanan kesehatan.

Selanjutnya dalam ruang lingkup layanan yang ada di sekolah setidaknya 6 dari 9 layanan telah dilaksanakan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar yaitu layanan administrasi, layanan informasi, layanan kurikulum, layanan keamanan, dan layanan keuangan dan layanan unit usaha. Sedangkan layanan kesehatan, layanan personalia, dan layanan bimbingan konseling masih dilakukan secara manual dan belum maksimal menggunakan teknologi digital

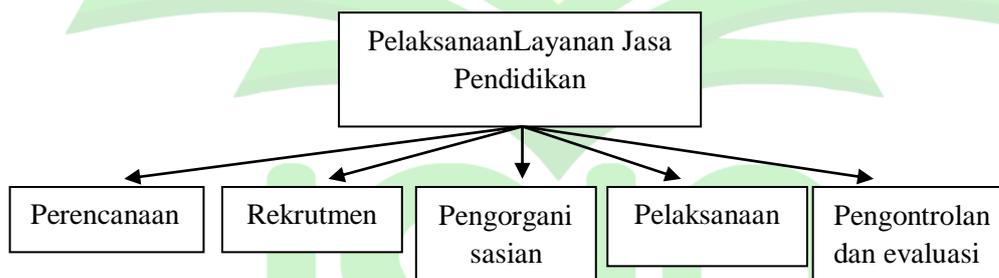
BAB IV
PELAKSANAAN PENINGKATAN LAYANAN JASA PENDIDIKAN
MELALUI TEKNOLOGI DIGITAL DI PONDOK PESANTREN
“WALI SONGO” NGABAR

Pada pembahasan sebelumnya penelitian di fokuskan pada berbagai aplikasi teknologi digital sebagai layanan jasa pendidikan yang terdapat di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Dalam pembahasan ini Peneliti akan memaparkan mengenai pelaksanaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, proses pelaksanaan tersebut dimulai dari tahap perencanaan, rekrutmen personel, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan serta evaluasi layanan jasa pendidikan.

A. Paparan Data Pelaksanaan Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar

Bagan Pelaksanaan 5.1

Layanan Jasa Pendidikan



1. Proses Perencanaan Layanan Jasa Pendidikan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar

Perencanaan merupakan suatu proses dimana lembaga atau organisasi menentukan tujuan serta sasaran yang hendak dicapai dengan mengambil langkah-langkah tertentu. Hasil dari suatu perencanaan diharapkan mampu memprediksi, menghitung biaya serta dapat berkomunikasi dengan personil lainnya.

Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar tertib melakukan perencanaan pada akhir tahun ajaran untuk menyusun berbagai program kerja yang akan dilaksanakan di tahun ajaran selanjutnya. Dalam proses perencanaan tersebut, sekaligus dilakukan evaluasi mengenai program kerja yang telah berjalan sebelumnya apakah akan tetap melakukan program kerja yang serupa, menambah program kerja, atau mungkin menghapus program kerja yang telah berjalan sebelumnya karena kurang efektif dan kurang memberikan manfaat bagi pondok.

KH. Heru Saiful Anwar, MA., selaku Pimpinan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menyampaikan, “Acara *RAKER* sebagai *muhasabah*, artinya *muhasabah* yang sudah dikerjakan, dan *muhasabah* perencanaan ke depan. Kami mengaharapkan ke *istiqomahan* dalam kegiatan, serta selalu berkomitmen dengan “*hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin*””.¹

Program rapat kerja tahunan yang dilakukan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menjadi program perencanaan berbagai kegiatan yang akan menjadi acuan bagi kegiatan satu tahun mendatang. Diantara kegiatan yang dimusyawarahkan antara lain kegiatan pendidikan dan pengajaran, jadwal guru, jumlah dan waktu jam pelajaran berlangsung, kalender akademik, aktivitas kepesantrenan, kegiatan non akademik, dan lain sebagainya.

Berikut pemaparan dari direktur TMT-I Hadi Wiyono yang menyampaikan bahwa raker merupakan sarana dalam perencanaan program peningkatan mutu. “Awal menggunakan teknologi digital dari rapat atau musyawarah *RAKER* mulai merambah kepada era digital untuk peningkatan mutu, peningkatan kegiatan belajar mengajar, peningkatan administrasi ke era digital. karena model *online*, model digital, model computer lebih mudah, lebih tertib, lebih terjaga kerapiannya.”²

Raker menjadi kegiatan rutin sebagai awal berbagai kegiatan dan kebijakan peningkatan kualitas di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Keputusan-keputusan dalam raker akan menjadi pedoman dan acuan pondok

¹ Pembukaan *RAKER*, Heru Saiful Anwar, 10 Februari 2020

² Hadi Wiyono, *Wawancara*, 4 Maret 2020.

satu tahun kedepan. Oleh karena itu perencanaan dalam raker harus disusun secara seksama.

Perencanaan selanjutnya dilakukan oleh pondok dalam sektor keuangan yaitu dengan melakukan rapat Rencana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar (RAP-B). Dalam rapat ini pondok memberikan tanggung jawab kepada bagian pengajaran dan bagian pengasuhan sebagai induk dalam segala kegiatan pengeluaran keuangan di pondok agar mudah dalam pengorganisasian uang.

RAP-B perlu dilaksanakan guna mengetahui anggaran dana yang didapat dan dikeluarkan oleh pondok agar tidak terjadi pendapatan dana yang kurang dari seharusnya dan pengeluaran dana di luar anggaran karena penyelewengan personel atau dari faktor yang lain. Perencanaan dana yang teratur dapat menjadikan pondok sebagai lembaga pendidikan yang tertip dan berkualitas.

Lain dari pada acara raker dan RAP-B yang fokus pada kegiatan dan keuangan, pondok merencanakan program kerja peningkatan mutu dan kualitas pondok di luar melalui infrastruktur yang mengikuti perkembangan zaman yaitu penggunaan dan pemanfaatan teknologi digital dalam segala kegiatan.

Berikut pemaparan dari KH. Moh Ihsan, M.Ag. mengenai latar belakang penggunaan teknologi digital sebagai wujud peningkatan layanan dari pondok.

“Yang pertama karena sudah era digital, jadi mau atau tidak mau harus mengikuti era digital, karena kalau tidak menggunakan digital pondok akan ketinggalan, yang kedua digital semata-mata untuk mempermudah jangkauan karena Ngabar untuk seluruh pelosok tanah air, jadi jarak yang jauh dapat diatasi dengan IT digital, dan yang ketiga sebagai media informasi digital jauh lebih efektif dari pada media yang lain.”³

Dari penyampaian di atas menunjukkan bahwa pondok tidak mengesampingkan perkembangan teknologi yang berkembang. Pimpinan memperhitungkan manfaat yang akan didapatkan dengan penggunaan teknologi digital dengan baik. Penggunaan teknologi digital yang dilakukan di pondok terjadi secara kebetulan dan tanpa perencanaan yang matang pada

³ Moh. Ihsan, *Wawancara*, 24 Februari 2020.

awalnya, akan tetapi melihat dari respon penggunaan teknologi digital yang baik dan positif maka penggunaan layanan teknologi digital terus ditingkatkan. Sebagaimana pemaparan dari KH. Moh. Ihsan, M.Ag.

“Untuk pertama kali menggunakan layanan digital diprakassai oleh alumni yang sarjana IT, ust Faiz. Sebenarnya sudah ada wacana untuk menggubakan teknologi digital, dan berhubung saat itu ada tenaga yang ahli di bidang IT jadi pondok memulai untuk menggunakan teknologi digital. Kira-kira sekitar tahun 2012. Saat itu sudah merencanakan pelayanan *online*. Akan tetapi baru terlaksana 2-3 tahun ini.”⁴

Pemaparan dari pimpinan tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh penanggung jawab IT saat ini yaitu Amiruddin Dardiri yang membenarkan bahwa pondok telah menggunakan teknologi digital cukup lama akan tetapi dampak positif dari teknologi digital ini baru terasa bebrapa tahun belakangan ini. “Penggunaan teknologi digital sudah mulai dari tahun 2013, akan tetapi dampak dari penggunaan teknologi digital baru terasa 2 tahun belakangan ini”⁵

Penyampaian penanggung jawab IT diatas senada dengan pemaparan pimpinan pondok KH. Moh. Ihsan, M.Ag menyatakan bahwa dampak dari penggunaan teknologi digital dalam proses penerimaan santri baru ini terasa kemudahannya.

“Apabila dibayangkan subhanalloh, system digital, system *online* pada proses pendaftaran, kalau tidak dengan *online* harus berapa kali wali santri datang ke pondok untuk daftar, untuk tes, dan untuk daftar ulang. Dengan system IT *online* wali cukup datang ke pondok satu kali untuk tes saja. Daftar ulang dapat dari rumah, daftar awal dapat dari rumah.”⁶

Selanjutnya pemaparan dari ketua penerimaan santri baru Nur Afifah.

“Apabila tidak diberlakukan prosedur secara *online* ini wali santri dapat bolak balik ke pondok 4 kali hanya untuk mendaftarkan anak-anaknya, sedangkan wali-wali tersebut berasal dari jauh seperti Kalimantan, Sulawesi, dan lain-lain. Dengan sistem pendaftaran secara *online* ini wali tidak perlu mengeluarkan biaya banyak untuk bolak balik ke

⁴Ibid.

⁵ Amiruddin Dardiri, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

⁶ Moh. Ihsan, *Wawancara*, 24 Februari 2020.

pondok, wali datang kepondok saat melakukan tes dan mengantar calon santri baru pada saat awal kedatangan, jadi lebih efisien”⁷

Dari pemaparan diatas menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital memberikan kemudahan dalam aktivitas yang dijalankan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Oleh karena itu perencanaan dalam penggunaan teknologi digital harus dipertimbangkan secara matang dan terorganisir demi peningkatan mutu layanan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

2. Proses Rekrutmen Penanggung Jawab Bagian Layanan Jasa Pendidikan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

Salah satu upaya untuk menciptakan sumber daya yang profesional terletak pada proses rekrutmen sumber daya manusia itu sendiri. Dalam sebuah lembaga pendidikan proses rekrutmen menjadi proses inti kemajuan lembaga pendidikan. Salah satu tujuan dari rekrutmen untuk menyediakan sumber daya manusia yang memenuhi syarat untuk bekerja dan memiliki kemampuan di bidangnya, mengurangi kesalahan dalam bekerja dan mengupayakan adanya usulan inovasi baru dari sumber daya manusia yang membangun dan berkualitas.

Rekrutmen calon penanggung jawab layanan jasa pendidikan dapat diambil dari internal organisasi dan eksternal organisasi. Perekrutan penanggung jawab layanan tergantung dari seberapa perlukah lembaga pendidikan membutuhkan *staf* pada posisi tersebut. Serta memperhatikan determinasi kualitas layanan berupa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud. Perekrutan internal biasanya diambil dari personel dalam lembaga itu sendiri, sedangkan perekrutan eksternal diambil dari luar lembaga.

Proses rekrutmen personel penanggung jawab IT pondok tidak memberikan syarat yang sulit dan rumit. Penanggung jawab IT pondok diutamakan mahasiswa yang mampu mengoperasikan teknologi digital yang baik dan memadai dalam bidang IT. Sebagaimana pemaparan dari KH.

⁷ Nur Afifah, *Wawancara*, 17 Februari 2020.

Moh. Ihsan, M.Ag. “Sebenarnya pasca ust Faiz sudah ada tenaga yang dipersiapkan untuk ust Faiz walaupun belum begitu profesional. Untuk perekrutan IT tidak ada persyaratan khusus. Yang menjadi penanggung jawab yaitu mahasiswa dan yang ahli dibidang IT jadi kami anggap bisa.”⁸

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa perekrutan penanggung jawab IT dilakukan secara spontan tanpa tes terlebih dahulu, perekrutan dilakukan sesuai dengan insting dari pimpinan. Perekrutan personel internal memiliki beberapa keuntungan antara lain dapat memelihara loyalitas, dedikasi, dan tidak memerlukan adaptasi yang lama. Namun perekrutan internal tetap memiliki batasan-batasan yang harus dipenuhi oleh calon staf tersebut. Diantara persyaratan yang harus dipenuhi antara lain, memiliki akhlak yang baik, jujur, memiliki kemampuan dalam bekerja. Sebagaimana yang disampaikan oleh Minda Pertiwi sebagai pengurus *NgabarMart* yang merekrut karyawan dari internal santri dan karyawan eksternal non santri. “Kalau untuk rekrutmen dari pihak *ustadah* saya kurang tahu karena untuk pengurus *Ngabar Mart* putri dari posisi *ustadah* di pilih dari Pimpinan Pondok, kalau dari karyawan *Ngabar Mart* terdiri dari karyawan santri dan karyawan non santri.”⁹

Penyampaian pengurus *Ngabar Mart* diatas menunjukkan bahwa dalam personel *Ngabar Mart* terdapat personel dari guru, karyawan santri dan karyawan non santri. Dari tiga posisi tersebut menunjukkan personel dari perekrutan internal yang terdiri dari *ustadah* dan santri serta karyawan eksternal dari karyawan non santri. Untuk prosedur pemilihan karyawan santri antara lain sebagaimana yang di sampaikan oleh pengurus *Ngabar Mart* yaitu:

“Untuk karyawan yang berasal dari santri yang pasti jujur, yang paling utama jujur, rajin, tidak terlalu aktif dalam kegiatan pondok karena waktu santri tersebut diganti dengan kesibukkan di *Ngabar Mart*, akan tetapi apabila santri tersebut ingin mengikuti kegiatan atau organisasi di pondok tidak papa-papa, asal organisasi yang diikuti tidak terlalu menyita waktu. Selain itu santri tersebut tidak terlalu awan dalam

⁸ Moh. Ihsan, *Wawancara*, 24 Februari 2020.

⁹ Minda Pertiwi, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

pengetahuan komputer, setidaknya bisa menghidupkan dan mematikan computer dengan baik dan benar.”¹⁰

Dari persyaratan rekrutmen karyawan santri di atas menunjukkan pemilihan karyawan santri memiliki beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Persyaratan tersebut menjadi tolak ukur dari layanan jasa yang ditawarkan oleh karyawan *Ngabar Mart* putri. Tambahnya, apabila santri yang menjadi karyawan di *Ngabar Mart* Putri memiliki akhlak yang buruk, tidak dapat mengoperasikan komputer dengan baik dan terlalu aktif dalam organisasi pondok dikhawatirkan tidak dapat fokus dalam pekerjaan di *Ngabar Mart* Putri, tidak maksimal dalam pelayanan, bahkan dapat memperburuk kondisi layanan yang berada di *Ngabar Mart* putri sendiri.

Untuk perekrutan eksternal *Ngabar Mart* Putri memiliki prosedur yang berbeda. *Ngabar Mart* Putri tidak melakukan penyeleksian secara langsung akan tetapi menyerahkan penyeleksian karyawan eksternal non santri kepada penanggung jawab unit usaha yaitu *Ngabar Bussinen Center (NBC)*. Apabila dilihat dari penyampaian pengurus *Ngabar Mart* Putri, persyaratan karyawan eksternal memiliki spesifikasi lebih tinggi dan lebih susah. Sebagaimana penyampaian pengurus *Ngabar Mart* Putri.

“Untuk karyawan non santri terdapat 2 karyawan yang semuanya sudah lulusan sarjana, yang satu sarjana akuntansi yang bertugas sebagai kasir dan admin, dan yang satu lagi lulusan sarjana pendidikan akuntansi yang bertugas di kasir. Untuk proses rekrutmen nya bagaimana saya kurang begitu faham karena *Ngabar Mart* Putri ini modelnya meminta karyawan, dan yayasan yang memberikan karyawan melalui *Ngabar Business Center* sebagai induk dari *Ngabar Mart* Putri.”¹¹

Selanjutnya dari pemaparan yang disampaikan oleh pengurus *Ngabar Bussines Center* mengenai prosedur perekrutan personil eksternal Usin Sujana sebagai berikut. “Menysuaikan kebutuhan. Untuk admin persyaratan minimal SMK jurusan *accounting*. Apabila kasir bisa SMP dan SMA berbagai jurusan. Minimal sudah mengetahui pengoperasian komputer.”¹²

¹⁰Ibid.

¹¹Ibid.

¹²Ujang Usin Sujana, *Wawancara*, 17 Februari 2020.

Dari penyampaian pengurus *Ngabar Bussines Center* dapat diketahui bahwa untuk persyaratan karyawan eksternal menyesuaikan kebutuhan dan memiliki syarat tertentu pemilihannya.

Selain proses rekrutmen internal dan eksternal yang dilakukan oleh *Ngabar Mart Putri*, proses rekrutmen internal juga dilakukan oleh bagian pengajaran. sebagaimana pemaparan oleh direktur TM-t-I Hadi Wiyono, MH.I dalam pemilihan penanggung jawab IT. "Kalau untuk tenaga IT dari guru dan alumni sendiri. Selanjutnya dari sekretariat dan yayasan terdapat yang disekolahkan. Contohnya ust Aji yang disekolahkan untuk IT di Madiun."¹³

Dari penyampaian direktur TM-T-I dapat diketahui bahwa penanggung jawab IT diambil dari guru dan alumni Pondok. selanjutnya demi peningkatan sumber daya manusia dalam IT pondok juga mengupayakan untuk menyekolahkan personilnya dalam bidang IT demi kemajuan kualitas pondok.

Selanjutnya persyaratan khusus yang di tetapkan oleh bagian pengajaran putri kepada staf baru yang akan bekerja di bagian pengajaran hampir sama dengan *Ngabar Mart Putri*. Sebagaimana yang disampaikan oleh Evi Kumalam Sari selaku pengurus bagian pengajaran yang mengurus administrasi sekolah.

"Untuk perekrutan peronil IT di pengajaram yang pertama harus dapat mengoprasikan IT atau komputer, selanjutnya cara kerja yang dimiliki harus bagus, apabila diajak untuk bekerja semangat dan luwes, karna pekerjaan di pengajaran tidak hanya dalam bidang IT atau pengoperasian komputer saja personel tersebut juga harus faham data-data dan file-file pengajaran."¹⁴

Dari penyampaian pengurus bagian pengajaran diatas persyaratan yang diberikan antara lain memiliki system kerja yang bagus, cekatan, serta dapat mengoperasikan computer dengan baik dan benar sebagaimana syarat yang diberikan oleh pengurus *Ngabar Mart Putri* dalam perekrutan karyawan.

¹³ Hadi Wiyono, *Wawancara*, 4 Maret 2020.

¹⁴ Evi Kumala Sari, *Wawancara*, 11 Februari 2020.

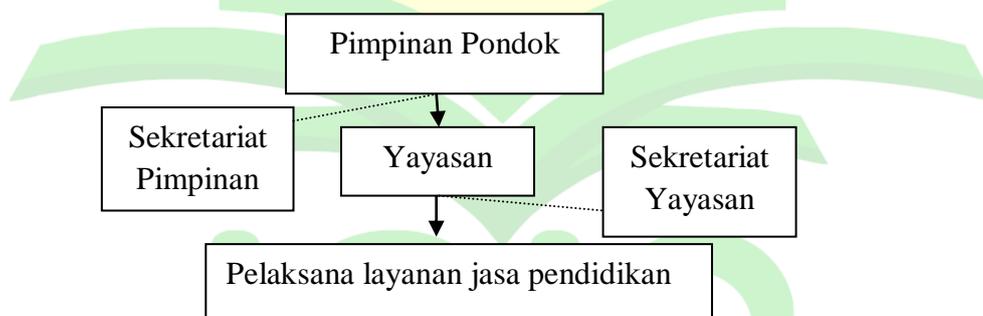
Perekrutan personel yang baik dan benar harus difikirkan secara seksama, berjalannya segala kegiatan dan aktivitas bergantung pada kinerja personel dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan. Apabila personel yang diberikan tanggung jawab kurang kompeten bahkan tidak cakap dalam bidang yang dikerjakan akan membawa dampak buruk dalam pelaksanaan kegiatan pondok. Bukan membantu peningkatan layanan bahkan sebaliknya akan menghambat layanan yang telah disusun dalam proses perencanaan sebelumnya.

Perekrutan personel internal dilakukan dengan pemilihan kader yang diambil dari santri akhir kelas 6 sebagai wujud pengabdian kepada pondok. Penunjukkan personil berdasarkan sikap, sifat dan kecakapan selama menjadi santri. Selanjutnya untuk penempatan pada sektor masing-masing berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing anak.

3. Pengorganisasian Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

Bagan 5.2

Pegorganisasian di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar



Pengorganisasian berfungsi sebagai proses mengatur tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap individu dalam melakukan tugas yang diberikan oleh pimpinan. Fungsi pengorganisasian bukan hanya mengatur orang, tapi semua sumber daya yang dimiliki. Termasuk uang, mesin, waktu dan semuanya tanpa terkecuali.

Pengorganisasian yang dilakukan pondok diberikan kepada pihak sekretariat yayasan dan sekretariat pondok. Sekretariat yayasan bertugas

dalam mengatur segala kebijakan penempatan personel dan sarana penunjang layanan kepada masyarakat. Begitu pula sekretariat pimpinan bertugas mengatur segala aktivitas dan penyampaian informasi yang ada di pondok.

Tahapan dalam pengorganisasian memiliki beberapa tingkatan antara lain mengacu kepada rencana dan tujuan yang telah ada sebelumnya, melakukan perincian tugas utama, membagi tugas kepada setiap individu, mengalokasikan sumber daya, dan melakukan evaluasi strategi pengorganisasian.

Tahap pertama mengacu kepada rencana dan tujuan. Pada sektor keuangan merencanakan melakukan layanan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip layanan dan transparan. Pengorganisasian oleh yayasan dilakukan dengan melakukan pemilihan personil yang kompeten dalam bidang keuangan, memiliki sifat amanah dan dapat dipercaya. Selanjutnya, melakukan pemilihan sistem keuangan yang mudah dipakai dan dioperasikan oleh pihak pelaksana tanggung jawab dan mudah di akses oleh masyarakat luas.

Pada pengorganisasian sarana prasarana, yang bertanggung jawab merupakan bagian pembangunan yayasan pondok. pemilihan personil dilakukan oleh yayasan dengan mempertimbangkan keahlian.

Selanjutnya dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat, pengorganisasian harus difikirkan secara matang. Sektor sekretariat pondok yang bertugas dalam penyebaran informasi dan komunikasi pondok. Pemilihan personil sekretariat pondok menjadi hal yang penting dan utama. Pemilihan personil yang sembarangan akan merugikan lembaga pada saat proses berjalan.

Sekretariat pondok terdiri dari beberapa orang yang memiliki tugas masing-masing. Terdapat yang bertugas sebagai penanggung jawab IT, penanggung jawab pengaturan kegiatan dan aktivitas pondok, penanggung jawab dokumen dan arsip pondok, serta penanggung jawab dalam acara rapat pondok. Khusus untuk penanggung jawab IT pondok memberlakukan hal khusus yaitu dengan meningkatkan pendidikan dalam bidang IT melalui

sekolah lanjutan. Sekolah lanjutan ini dilakukan agar pengetahuan IT pondok dapat terus berkembang dan meningkat. Sebagaimana pemaparan dari direktur Hadi Wiyono, M. HI. “Kalau untuk tenaga IT dari guru dan alumni sendiri. Selanjutnya dari sekretariat dan yayasan terdapat yang disekolahkan. Contohnya ust Aji yang disekolahkan untuk IT di Madiun”¹⁵

Dari pemaparan direktur diatas, pondok telah menggunakan pengorganisasian dalam pemilihan personel.

4. Pelaksanaan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

Pelaksanaan pelayanan pendidikan merupakan wujud upaya mencapai tujuan lembaga, pelaksanaan layanan harus berjalan secara optimal, layanan sarana prasarana harus diperhatikan salah satunya pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana pelaksanaan layanan jasa pendidikan yang sesuai dengan perkembangan zaman, sehingga akan menghasilkan *output* yang baik pula.

Pelaksanaan layanan teknologi digital di pondok berdasarkan pada perkembangan zaman yang sedang berlangsung. Apabila terjadi perubahan pada perkembangan zaman maka pondok berusaha mengikuti perkembangan tersebut sesuai dengan prinsip serta arah dan tujuan pondok yang berlaku asalkan tidak menyimpang dari dasar-dasar kebijakan pondok. Sebagaimana pemaparan dari KH. Moh. Ihsan, M.Ag.

“Digital yang digunakan sesuai tuntutan zaman, sehingga pondok tidak di tinggalkan zaman. Sebenarnya pondok sudah berjalan cukup jauh dalam penggunaan teknologi digital. Ketika kemendikbud merencanakan pembayaran spp lewat *gopay*, pondok sudah membayar spp lewat sistem transfer. Tapi pondok prinsipnya yang mendidik, islami, memudahkan. Apabila dibayangkan subhanalloh, system digital, system *online* pada proses pendaftaran, kalau tidak dengan *online* harus berapa kali wali santri datang ke pondok untuk daftar, untuk tes, dan untuk daftar ulang. Dengan system IT *online* wali cukup datang ke pondok satu kali untuk tes saja. Daftar ulang dapat dari rumah, daftar awal dapat dari rumah.”¹⁶

¹⁵ Hadi Wiyono, *Wawancara*, 4 Maret 2020.

¹⁶ Moh. Ihsan, *Wawancara*, 24 Februari 2020.

Berdasarkan pemaparan dari direktur TMT-I yang mengatakan bahwa penggunaan teknologi digital juga sebagai wujud perkembangan zaman dan wujud realisasi dalam hadits yang disampaikan oleh Rasulullah. “Dari kementerian tahun-tahun kedepan harus merambah kepada era digital. Jadi semua lembaga apapun harus memaksimalkan pendidikan dengan *wasilah*/sarana untuk mencapai tujuan pendidikan dan salah satunya dengan IT.”¹⁷

Selanjutnya dari hadits Rasulullah yang mana guru diharuskan mengajar muridnya sesuai dengan kemampuan dan zamannya.

“Anak-anak milenial harus diajarkan secara milenial juga, jadi guru harus mendidik anak-anak sesuai dengan kemampuan pada zaman masing-masing. Dan mendidik anak harus menyesuaikan zaman dan kondisi, apabila tidak diajarkan sesuai zaman maka akan meyalahi hadits Rasulullah. *'Allimun naasa qodro 'uquulihim*” didiklah anak-anak kalian sesuai dengan kemampuan masing-masing pada zamannya. Jadi Rasulullah sudah pintar disitu, cara mendidik orang itu yang pertama harus punya kompetensi dan yang kedua menyesuaikan zaman dan kondisi. Kalau tidak menyesuaikan dengan yang baru-baru berarti meyalahi hadits Rasulullah tadi.”¹⁸

Dari pemaparan direktur diatas menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam proses pembelajaran juga berlandaskan pada hadits Rasulullah. Dengan begitu mamaksimalkan penggunaan teknologi digital menjadi hal yang harus dilakukan demi perkembangan mutu pendidikan Islam.

Salah satu wujud pelaksanaan dalam raker yang menggunakan teknologi digital yaitu penyusunan jadwal guru menggunakan aplikasi *offline*, jadwal guru yang awalnya di tulis manual berganti menggunakan aplikasi yang memudahkan dalam penulisan dan pembagian kepada setiap guru. Sebagaimana yang disampaikan oleh Evi Kumala Sari:

“Untuk penyusunan jadwal guru bagian pengajaran menggunakan aplikasi *offline* yang mana setelah memasukkan daftar nama guru dan mata pelajaran yang di ampu aplikasi akan secara otomatis mengatur jam pelajaran yang berlangsung, walaupun masih terdapat beberapa

¹⁷ Hadi Wiyono, *Wawancara*, 4 Maret 2020.

¹⁸Ibid.

yang di rubah karena jadwal kurang tepat serta permintaan yang tidak dapat ditolak ditambah permintaan tersebut disepakati oleh pimpinan”¹⁹

Pelaksanaan proses penerimaan santri baru menggunakan sistem *online* merupakan nyata dari perencanaan raker yang telah disusun sebelumnya. Diantaranya dalam proses pembayaran uang pendaftaran ataupun pembayaran uang spp. Pemaparan dari pimpinan pondok KH. Moh. Ihsan. M.Ag. “Ketika kemendikbud merencanakan pembayaran spp lewat *gopay*, pondok sudah membayar spp lewat sistem transfer. Tapi pondok prinsipnya yang mendidik, islami, memudahkan.”²⁰

Selanjutnya dalam proses transfer pembayaran penerimaan santri baru seluruhnya dilakukan melalui transfer *online*, hanya tes yang tidak dilakukan secara *online* dan harus datang ke pondok sebagaimana pemaparan dari ketua panitia penerimaan santri baru Nur Afifah Alfiani.

“Untuk prosedur pendaftaran pertama wali harus *transfer* terlebih dahulu sebanyak Rp. 200.000 untuk biaya pendaftaran, setelah itu di proses oleh panitia. Pada tanggal 2 februari diadakan tes, untuk tes diadakan di kawasan pondok, karena tes belum diadakan secara *online*, selanjutnya diadakan registrasi pembayaran daftar ulang bagi calon santri baru yang lulus dalam seleksi melalui *transfer*, jadi calon santri baru sudah secara otomatis mendapatkan nomer rekening VA dan nomer stambuk, yang mana nomer VA tersebut sebagai nomer tujuan transfer biaya daftar ulang.”²¹

Mengingat wali santri yang berasal dari berbagai wilayah selain sebagai transfer pembayaran sistem *online* memberikan kemudahan bagi wali maupun pondok dalam proses informasi dan komunikasi. Layanan informasi dan komunikasi yang digunakan oleh pondok bermacam-macam mulai dari social media dan berbagai layanan yang menggunakan internet lainnya, sebagaimana pemaparan dari Amiruddin Dardiri. “Penggunaan sosial media di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar melalui *web*, *instagram*, *facebook*, *youtube*, dan *twitter*”²²

¹⁹ Evi Kumala, *Wawancara*, 11 Februari 2020.

²⁰ Moh. Ihsan, *Wawancara*, 24 Februari 2020.

²¹ Nur Afifah, *Wawancara*, 17 Februari 2020.

²² Amiruddin Dardiri, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

Sosial media yang digunakan ini memberikan kemudahan dalam proses informasi dan komunikasi bagi wali santri yang jauh dan tidak dapat datang langsung ke pondok. Begitupun pada lingkungan internal pondok penggunaan sosial media membantu dalam segala pekerjaan seperti yang dilakukan oleh unit usaha *Ngabar Mart Putri* media *whats app* memberikan kemudahan dalam informasi dan komunikasi. Sebagaimana pemaparan dari Minda Pertiwi, “Untuk pelaksanaan proses komunikasi *Ngabar Mart Putri* kepada pihak internal dan eksternal menggunakan aplikasi WA karena lebih mudah dan tidak ada lagi aplikasi komunikasi selain WA yang digunakan oleh *Ngabar Mart Putri*”²³

Media sosial *whats app* menjadi sarana dalam proses informasi dan komunikasi yang dilaksanakan di *Ngabar Mart Putri*. Selanjutnya di *Ngabar Business Center* sebagai induk dari *Ngabar Mart Putri* juga memaparkan sosial media menjadi media dalam pelaksanaan kegiatan. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Usin Sujana. “Untuk komunikasi unit usaha internal menggunakan *whats app*, kalau untuk masyarakat luar menggunakan *face book*, kalau *sales* baru datang sendiri ke pondok, tapi untuk *sales* yang lama komunikasi juga menggunakan *whats app*”²⁴

Selanjutnya untuk ketertiban administrasi, pondok menggunakan aplikasi *online* untuk mempermudah penyimpanan data dan penyampaian informasi kepada wali santri dengan menggunakan SIAP. Yang didalamnya sudah mencakup informasi untuk santri, wali santri, guru serta masyarakat luar.

Dalam SIAP seperti yang telah di paparkan sebelumnya terdapat portal untuk santi dan wali santri dan guru yang mana dapat dijadikan sebagai penyampaian kegiatan dan nilai akademik dan juga penunjang akademik santri. dan sebagai syarat mengakses data tersebut dengan memasukkan *user name* dan juga pasword sebagai layanan keamanan data.

Layanan keamanan data ini sudah dimulai dari awal, pemberitahuan kelulusan santri baru yang tersambung dengan layanan SIAP, apabila santri

²³Minda Pertiwi, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

²⁴ Ujang Usin, *Wawancara*, 17 Februari 2020.

ingin mengetahui kelulusan dari ujian seleksi sebelumnya harus menuliskan no registrasi dalam kolom yang disediakan. Untuk melihat hasil dari ujian santri baru.

5. Proses Pengontrolan dan Evaluasi Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

Pengontrolan dan evaluasi didalamnya berisis kinerja personel dan media yang digunakan selama proses pelaksanaan. Fungsi manajemant dalam pengontrolan dan evaluasi menjadi penting jika dilaksanakan dengan baik. Pengendalian ini digunakan untuk mengetahui dan menjamin kemajuan mutu dan layanan. Sedangkan pelaporan merupakan sarana penyampaian informasi dan pertanggung jawaban pelaksana program.

Untuk mencapai kinerja yang diharapkan, para pemimpin dan manejer perlu melakukan perubahan dan peningkatan lingkungan organisasi terhadap proses layanan. Seperti yang disampaikan oleh KH. Moh Ihsan, selaku pimpinaan pondok pada proses pengontrolan publikasi informasi pondok, “Awalnya pembuatan website pondok, ada kendala terlambat *update*. Untuk pengawasan dilakukan oleh sekretariat pimpinan dan pimpinan mengecek memantau perkembangan penggunaan digital.”²⁵

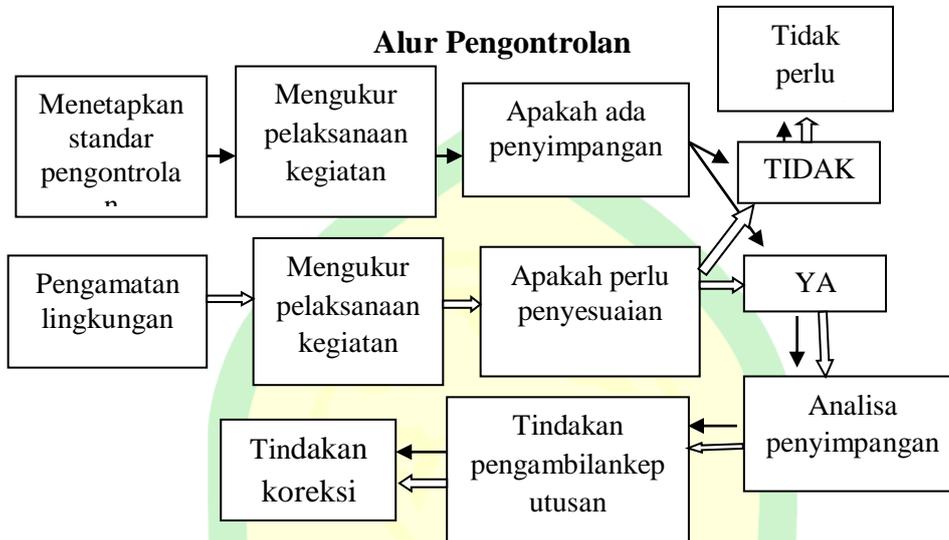
Pengontrolan yang diperintahkan oleh pimpinan pondok kepada sektariat mrupakan wujud pengorganisasian tugas dan pengontrolan yang terjadi beriringan. Tujuan pengontrolan sebagai penjaminan pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai rencana mencakup standar waktu, biaya, sumber daya manusia dan teknologi. Selanjutnya pengontrolah juga dilakukan sebagai penyampaian informasi kepada pimpinan mengenai kebijakan-kebijakan yang akan dibuat kedepannya. Dapat sebagai pemecahan masalah dan sebagai tindak lanjut kegiatan yang telah berjalan menjadi lebih baik kembali.

Seluruh kegiatan dapat dikontrolsesuai standar dan indicator yang berguna sebagai ukuran yang harus dicapai oleh pelaksana layanan. Setelah

²⁵ Wawancara, Moh Ihsan, 18 Februari 2020.

standar dibuat dilakukan pengontrolan. Hasil analisis akan digunakan untuk laporan kepada pimpinan guna menentukan kebijakan lanjutan.

Skema 5.3



Dari skema pengontrolan di atas pemimpin dapat menentukan kebijakan selanjutnya. Dalam menentukan kebijakan ini diperlukan evaluasi untuk membuktikan bahwa penyimpangan yang dilakukan benar-benar dilakukan atau tidak serta untuk merapatkan penyesuaian terhadap program kerja baru sebagai penanggulangan masalah yang terjadi.

Khusus untuk evaluasi penggunaan teknologi digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar tidak terdapat waktu tertentu yang rutin, evaluasi hanya akan dilakukan pada saat terjadi kendala dan masalah mengenai sistem dan informasi yang di publikasikan. Seperti penyampaian yang di sampaikan oleh Pimpinan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar KH. Moh. Ihsan M. Ag. “Untuk evaluasi rutin tidak ada, jadi ketika ada masalah dilakukan evaluasi, bisa dilakukan setiap bulan, bahkan apabila tidak ada kendala sampai beberapa bulan tidak diadakan evaluasi.”²⁶

Evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dari penggunaan teknologi digital di pondok tidak dilakukan secara rutin, hanya terjadi apabila terdapat kendala dan masalah saja. Lebih lanjut disampaikan oleh Bagian Keamanan Pondok Bapak Kawakib. “Untuk sistem pemantauan lewat cctv apabila

²⁶ Moh. Ihsan, *Wawancara*, 24 Februari 2020.

terjadi hal-hal yang tidak diinginkan akan kami laporkan, untuk sementara ini laporan cctv tidak dilakukan setiap hari atau setiap bulan, akan tetapi apabila terjadi hal-hal yang negative, baru kita laporkan.”²⁷

Untuk evaluasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan pondok mengadakan evaluasi rutin setiap bulan sebagai sarana pengontrolan dan evaluasi atas kegiatan yang dilaksanakan. Seperti yang disampaikan oleh Direktur Tarbiyatul Muallimat Al-Islamiyah Hadi Wiyono, M. HI. “Rapat 1 bulan sekali secara rutin. Karena melihat progres repot di cek satu persatu. Baik melalui sidang guru atau rapat ketua kelas.”²⁸

Direktur mengadakan rapat rutin yang melibatkan guru dan santri dalam proses evaluasi kinerja yang ada di pondok. Selanjutnya dalam bidang unit usaha juga melaksanakan evaluasi rutin setiap bulan yang bertepatan sebagai pelaporan pendapatan yang di dapat oleh masing-masing sektor unit usaha. Sebagaimana penuturan dari Minda Pertiwi. “Untuk pelaporannya kami dibawah yayasan, jadi kami melaporkan ke yayasn Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Laporan bulanan langsung ke yayasan.”²⁹

Dapat dilihat pelaksanaan laporan rutin tidak hanya dalam akademik, akan tetapi meluas pada sektor unit usaha. Hal ini menjadikan seluruh aktivitas di pondok dapat terkontrol dan berjalan dengan baik. Selanjutnya dalam evaluasi juga melihat dari pelaksanaan layanan dengan memperhatikan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud.

Diketahui bahwasanya sifat layanan berupa tidak berwujud, tidak terpisahkan, bervariasi dan mudah lenyap. Karakteristik ini juga menjadi bahan evaluasi dalam bertindak dan pengambilan keputusan.

B. Analisis Data Pelaksanaan Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar

²⁷Kawakib, *Wawancara*, 17 Februari 2020

²⁸Hadi Wiyono, *Wawancara*, 4 Maret 2020.

²⁹Minda Pertiwi, *Wawancara*, 10 Februari 2020

Perencanaan adalah sejumlah kegiatan yang ditentukan sebelumnya untuk dilaksanakan pada suatu periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan.³⁰ Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar melakukan perencanaan sebelum melakukan segala kegiatan, hal ini dilakukan agar kegiatan dapat terkontrol, terarah dan sesuai dengan visi pondok.

Pelaksanaan peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dimulai dengan musyawarah rapat kerja dan rancangan anggaran dana dan belanja Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar, selanjutnya menunjuk personel pengorganisasi kegiatan yang bertanggung jawab yaitu sekretariat, pelaksanaan layanan jasa oleh guru dan pengabdian dan evaluasi dan control oleh pimpinan pondok.

Untuk dapat mencapai kerjasama yang baik, diperlukan keterampilan pokok manajerial, yaitu: (a) keterampilan komunikasi (*communication*) untuk menimbulkan pengertian staf terhadap cara penyelesaian mutu yang akan dilaksanakan, (b) keterampilan motivasi (*motivation*) untuk mendorong staf bersedia menyelesaikan cara penyelesaian masalah mutu yang telah direncanakan, (c) keterampilan kepemimpinan (*leadership*) untuk mengkoordinasikan kegiatan cara penyelesaian masalah mutu yang dilaksanakan, (d) keterampilan pengarahan (*directing*) untuk mengarahkan kegiatan yang dilaksanakan.³¹ Dari beberapa keterampilan di atas pondok telah menerapkan keterampilan motivasi dan kepemimpinan dengan baik. Dan untuk keterampilan komunikasi dan pengarahan perlu ditingkatkan kembali.

C. Sintesis Pelaksanaan Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngablar

Peneliti mendapatkan keterampilan komunikasi dan pengarahan belum berjalan maksimal, oleh karena itu kedua keterampilan ini perlu di rapatkan

³⁰ Husaini Usman, *Manajemen Tari, Praktek, dan Riset Pendidikan*(Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 48.

³¹ Ammar Navy, *Manajemen...392*.

kembali secara seksama agar pelaksanaan layanan dapat berjalan dengan baik.

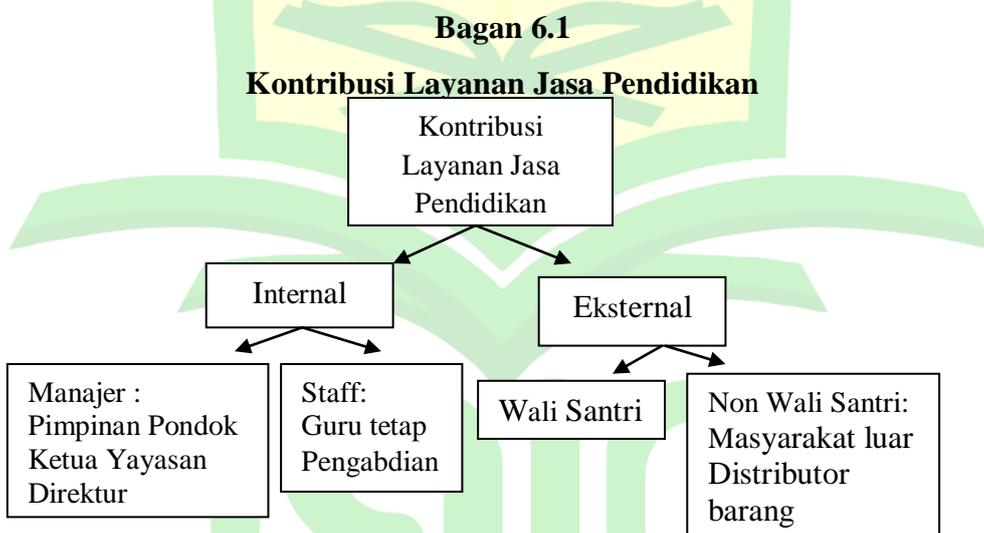


BAB V
KONTRIBUSI TEKNOLOGI DIGITAL TERHADAP
PERKEMBANGAN PONDOK PESANTREN “WALI SONGO”
NGABAR

Pada pembahasan sebelumnya Peneliti menguraikan mengenai perencanaan dan pelaksanaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Pada pembahasan ini Peneliti akan menguraikan mengenai kontribusi teknologi digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

A. Paparan Data Kontribusi Teknologi Digital Terhadap Perkembangan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar

1. Kontribusi Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Terhadap Lingkungan Internal



Lingkungan dalam lembaga pendidikan dapat mempengaruhi lembaga dalam mencapai tujuan dalam lembaga pendidikan tersebut. Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar sebagai menjadikan lingkungan internal sebagai sasaran dalam pelaksanaan layanan jasa pendidikan. Cakupan dari lingkungan internal antara lain visi misi, sasaran dan tujuan, strategi pencapaian tujuan, sifat dan jenis kegiatan dan jenis teknologi yang

digunakan. Berbagai cakupan diatas membutuhkan personel yang bertugas sebagai manajer dan staf.

Untuk mengaplikasikan layanan dan mewujudkan visi misi, sasaran dan tujuan pondok melakukan kegiatan rutin raker sebagai wadah dalam perencanaan berbagai aktivitas yang akan dilaksanakan tahun selanjutnya. Strategi pencapaian tujuan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, pondok mengadakan seminar serta *workshop* pendidikan dan pembelajaran bagi guru dan santri pondok. Selanjutnya untuk peningkatan sifat dan jenis kegiatan pondok mengadakan berbagai aktivitas yang fokusnya di bahasadan al-quran. Aktivitas bahasa yang diutamakan dengan meningkatkan pembelajaran bahasa melalui *english* dan *arabiccamp*. Untuk jenis teknologi yang digunakan di pondok berupa sistem informasi dan administrasi pondok (SIAP) melalui jaringan *online* yang terhubung internet lebihnya sistem ini dapat diakses oleh wali santri di segala tempat.

Kontribusi layanan jasa pendidikan dalam lingkungan internal terbagi menjadi beberapa tingkatan antara lain tingkat manajemen meliputi pimpinan pondok, ketua yayasan dan direktur. Masing-masing manajer memiliki peranan sendiri dalam memahami manfaat layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital. Diantaranya yang disampaikan oleh pimpinan pondok dalam acara peresmian sistem SIAP yang dilaksanakan di gedung pertemuan lantai 3 *Ngabar Business Center*, KH. Heru Saiful Anwar, MA, selaku pimpinan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, menyampaikan bahwa selain upaya menertibkan administrasi, SIAP juga diikhtiarkan sebagai wahana mendidik para santri sesuai dengan zamannya.

“Anak-anak kita adalah kita didik untuk masanya. Jadi kalau masa kita ini adalah masa *android*, mungkin saat anak-anak terjun di masyarakat mungkin akan lebih dari itu. Maka kita siapkan segalanya berupa aktivitas pikir, aktivitas fisik, dan aktivitas ubudiyah yang tidak lepas selalu kita jalankan”.¹

Dari paparan beliau dapat dilihat bahwa pondok melakukan perencanaan yang tepat kepada santri-santrinya. Pimpinan Pondok memahai bahwa setiap anak tumbuh menurut zaman dan generasi mereka masing-

¹ Peresmian system SIAP, Heru Saiful Anwar.

masing. Masa dimana para orang tua belajar saat kecil berbeda dengan masa pada saat anak-anak mereka belajar saat ini. Terlihat dari perkembangan teknologi digital sudah menjadi kebutuhan primer yang harus dimiliki setiap manusia, yang pada awalnya teknologi digital merupakan kebutuhan tersier.

Pergeseran peranan teknologi digital berdampak kepada kebiasaan manusia. Aktivitas sosial dan kebersamaan yang diunggulkan berganti menjadi teknologi digital sebagai sarannya. Terlihat dari teknologi digital mengadopsi prinsip layanan sebagai fungsi dari teknologi digital tersebut. Prinsip layanan yaitu cepat, tepat aman, ramah, dan nyaman. Prinsip-prinsip layanan ini menjadi pondasi pemakaian teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Selanjutnya dalam kesempatan ini, KH. Moh. Ihsan M.Ag selaku pimpinan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menyampaikan rasa syukur dan harapan yang tinggi dengan adanya SIAP. Beliau berharap semoga dapat mengantarkan Ngabar menjadi pesantren yang unggul di Indonesia. Dan dapat dikenal oleh masyarakat luas.

“*Alhamdulillah* saat ini kita sudah memiliki Sistem Informasi Administrasi Pesantren yang canggih, bahkan sudah *online* sekarang. Dengan Sistem Informasi Administrasi Pesantren yang canggih ini mendukung kita untuk menjadi pesantren yang terdepan di negara kita ini, InshaAllah”.²

Pesantren yang terdepan menjadi salah satu tujuan diberlakukannya system SIAP sebagai salah satu layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital secara *online*. Sistem administrasi ini merupakan wujud nyata dari perencanaan dari tujuan pondok yang telah tercapai seperti yang tertera dalam *Ngabar Vision 2020*.

Ngabar visien 2020 berisikan iso, *network*, ekonomi dan al-qur’an. Wujud nyata dari *Ngabar Vision2020* dari ISO ialah upaya pondok untuk mencapai standar-standar yang disyaratkan oleh ISO, untuk *network* pondok berusaha membangun jaringan *online* maupun *offline*, kerjasama jangka pendek maupun jangka panjang demi kemajuan pondok. Salah satu bentuk

²Moh. Ihsan, *Wawancara*, 24 Februari 2020

kerjasama *network* ialah yang dilakukan oleh BMT Ngabar dengan teknologi digital.

Pondok terus berusaha dalam meningkatkan pemanfaatan teknologi digital. Diantara wujud peningkatan layanan jasa melalui teknologi digital selain SIAP dengan penciptaan aplikasi di *playstore* yang dapat di *download* dan di *instal* oleh setiap masyarakat. Salah satunya yang dilaksanakan oleh BMT Ngabar kepada anggotanya yaitu system pembayaran *online*. Sistem ini merupakan sistem yang akan dijalankan tahun ini tepatnya pada bulan April 2020. Hal ini selaras dengan sambutan yang disampaikan oleh ketua BMT Ngabar Alwi Mudhofar dalam RAT 2020.

“Untuk meningkatkan layanan di BMT Ngabar, BMT Ngabar mengembangkan dengan pemberlakuan aplikasi haji dan umroh melalui BMT Ngabar, *launching baitul mal* bekerja sama dengan dompet *dhuafa*, dan aplikasi *i-pay* untuk pembayaran listrik, pulsa dan lain – lain yang aplikasinya sudah dapat di dapatkan melalui *playstore* tapi belum di aktifkan oleh BMT Ngabar. Ini merupakan kepentingan BMT ngabar dengan penggunaan aplikasi berbasis *online*.”³

Dari paparan diatas, dapat dilihat bahwa BMT Ngabar memiliki tujuan untuk memberlakukan sistem online dalam transaksi sehari-hari. Perkembangan ini memberikan manfaat bagi pengurus BMT Ngabar dan bagi anggota serta masyarakat luar.

Kontribusi layanan jasa pendidikan dalam lingkungan internal selanjutnya yaitu tingkatan staf meliputi guru tetap dan pengabdian. Guru tetap yaitu guru yang memiliki surat keterangan yayasan sebagai guru tetap dan fokus pada kegiatan pembelajaran. Pengabdian merupakan personel yang mengabdikan diri ke pondok yang bertugas dalam segala sektor di pondok baik dalam sektor pendidikan, pengajaran, pengasuhan, dan unit usaha.

Perkembangan sektor ekonomi pondok yang lain melalui teknologi digital ialah pemakaian sistem transaksi dan laporan melalui aplikasi *online* bekerja sama dengan *Suryamart*. Hal ini dilakuakn agar terjalin kerja sama dengan *Suryamart*, tujuan bekerja sama dengan *Suryamart* yaitu menjadikan

³ Alwi Mudhofar, *Kumpul RAT*, 30 Januari 2020

transaksi dan pelaporan dalam sistem perekonomian di pondok semakin rapi dan *transparan*. Hal tersebut selaras dengan pemaparan Minda Pertiwi selaku penanggung jawab *Ngabar Mart* putri.

“Untuk transaksi penjualan dan kasir lebih teratur, uang keluar dan uang masuk lebih jelas, uang *real* yang seharusnya terdapat di *Ngabar Mart* lebih teratur. Apabila sistem manual uang lebih atau kurang pada saat transaksi belum tahu dan belum teratur. Apabila menggunakan sistem komputer ini jadi terlihat apakah uang tersebut kurang atau lebih.”⁴

Dari paparan ini, menunjukkan bahwa melalui sistem aplikasi komputer dan teknologi digital memberikan kemudahan pada proses transaksi dan pelaporan. Apabila transaksi dan pelaporan sudah berjalan dengan teratur menunjukkan bahwa unit usaha *Ngabar Mart* putri berjalan sehat. Hal inilah yang diharapkan dari penggunaan aplikasi teknologi digital. Lain dari pada itu penggunaan teknologi digital dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat keberhasilan layanan jasa yang digunakan.

Dalam kaitannya dengan pendidikan dan pengajaran, pondok mengunggulkan bahasa dan al-quran. Dengan peningkatan bahasa diharapkan para santri dapat memahami percakapan dalam bahasa Arab dan bahasa Inggris. Selanjutnya dalam pembelajaran al-quran bertujuan untuk mencetak santri penghafal al-qur'an. Pembelajaran al-quran menjadi hal yang diutamakan dalam aktivitas pondok. Pembelajaran al-quran yang diterapkan oleh pondok dengan metode *ummi*. Hasil akhir dari pembelajaran *ummi* yaitu dapat melakukan wisuda *tahfid* dan *tartir*.

Selama pembelajaran *ummi* berlangsung, Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar telah melakukan wisuda sebanyak 2 kali. Sebagai sarana memperkenalkan pembelajaran *tahfid* tersebut pondok mempublikasikan rangkaian acara secara langsung dan di muat dalam media sosial. *You tube* sebagai aplikasi berbentuk video yang digemari oleh masyarakat luas, aplikasi *youtube* ini dijadikan sebagai media informasi acara wisuda tersebut. selanjutnya dari media informasi tulis dan gambar pondok

⁴Minda Pertiwi, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

mempublikasikannya melalui web resmi pondok yang di prakarsai oleh sekretariat pondok.

Lain dari pada penambahan aplikasi baru yang ditawarkan oleh pondok kepada pihak luar atau eksternal. Pondok memaksimalkan layanan komunikasi teknologi digital dalam kegiatan sehari-hari kepada guru dan staf. Aplikasi komunikasi yang dimaksimalkan yaitu WA yang mudah, cepat dan gampang pada proses pemakaiannya. Selain itu fitur dari pada WA yang beragam menjadikan masyarakat antusias memakainya. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Minda Pentivi pengurus *Ngabar Mart* putri. "Pelaporan harian yang dilaksanakan terkadang dipagi hari setelah semua selesai di cek notanya dan di cek harganya. Laporan harian ini di laporkan ke *Ngabar Busins Center*, terkadang datang langsung ke tempat dan terkadang juga *chat* di group WA."⁵

Dari pemaparan beliau menunjukkan bahwasanya terdapat group WA dalam *Ngabar Mart* yang mana salah fungsi dari group WA tersebut sbagai jalan keluar dan antisipasi laporan harian.

Ditambah lagi dari pelaporan untuk pimpinan memperbolehkan laporan melalui *online* demi mempermudah pelaporan yang sesuai dengan waktu yang telah di tentukan. Sebagaimana paparan KH Moh Ihsan. "Bendahara apabila ingin melakukan laporan tidak perlu mnghadap mencari saya, cukup dengan *hand phone* saya sudah mempercayai laporan tersebut"⁶

Dari penyampaian di atas menunjukkan kepercayaan pimpinan terhadap para staf yang diberi tanggung jawab di sektor masing-masing. Oleh karena itu penunjukkan personil dalam suatu pekerjaan merupakan hal yang penting di perhatikan sebelum pekerjaan dilaksanakan. Penunjukkan staf tersebut diantaranya personel yang bertanggung jawab dan yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi digital. Selanjutnya fungsi dari aplikasi WA selain sebagai laporan juga berfungsi sebagai komunikasi dengan *sales*. Sebagaimana pemaparan Minda Pentivi pengurus *Ngabar Mart* putri. "Untuk pelaksanaan proses komunikasi *Ngabar Mart* Putri

⁵Ibid.

⁶Moh. Ihsan, *Wawancara*, 24 Februari 2020.

kepada pihak internal dan eksternal menggunakan aplikasi WA karena lebih mudah dan tidak ada lagi aplikasi komunikasi selain WA yang digunakan oleh *Ngabar Mart* Putri.”⁷

Penggunaan aplikasi WA menjadi aplikasi yang digemari sebagai sarana komunikasi pada masa digital ini. Memudahkan dalam pengiriman data, informasi, gambar, dan video. Apabila dalam *Ngabar Mart* sebagai sarana laporan dan komunikasi *sales*, fungsi wa dalam pendidikan dan pengajaran sebagai sarana penyampaian layanan komunikasi dan informasi kepada pihak internal dan eksternal. Sebagaimana yang disampaikan oleh Evi Kumala selaku bagian pengajaran di Pondok Psantren “Wali Songo” Ngabar.

“Biasanya yang digunakan dalam komunikasi dan informasi biasanya WA, IG, *E-mail*. Kalau WA digunakan untuk informasi eksternal seperti komunikasi dengan Kemenag dan pengurus bos yang terdapat dimadrasah, karena urusan madrasah menyangkut kepada orang luar (eksternal) kalau untuk pengiriman file resmi madrasah pengajaran menggunakan aplikasi *e-mail*.”⁸

Aplikasi WA menjadi primadona dalam penggunaan teknologi digital sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi yang sesuai dengan prinsip layanan. Banyaknya pengguna WA dari guru dan wali santri menjadikan penyampaian pesan melalui WA lebih mudah. Timbal balik pesan melalui aplikasi ini juga mudah dan cepat. Aplikasi ini menjadi aplikasi wajib dan primer terdapat dalam *handphone* dan *mobile*.

Dari berbagai aplikasi yang dipaparkan diatas, teknologi digital memberikan pengaruh dalam lingkungan internal, aplikasi teknologi digital berbasis *online* menjadi hal yang penting. Aplikasi teknologi digital memberikan kemudahan dalam berbagai aspek kegiatan dan pekerjaan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

⁷Minda Pertiwi, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

⁸ Wawancara. Evi Kumala. 9 Februari 2020.

2. Kontribusi Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Terhadap Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal terdiri atas unsur-unsur diluar organisasi atau lembaga, sebagian besar tidak dapat dikendalikan dan berpengaruh dalam pembuatan keputusan oleh manager.⁹ Cakupan dari lingkungan eksternal antara lain politik, kebijakan pemerintah, sosial budaya, dan perkembangan IPTEK. Dalam perkembangan lembaga pendidikan tidak pernah lepas dari lingkungan eksternal. Lingkungan eksternal ini juga sebagai sarana memengaruhi perencanaan dan pelaksanaan dari visi misi lembaga.

Cakupan politik dalam lingkungan eksternal pendidikan harus dapat dipahami oleh lembaga pendidikan dengan seksama. Tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pendidikan berada di bawah naungan negara baik lembaga pendidikan negeri maupun swasta. Lembaga swasta bukan lembaga milik Negara akan tetapi *legalitas* penyelenggaraan lembaga agar diakui oleh negara diperlukan demi keberlangsungan lembaga pendidikan tersebut. Karenanegara Indonesia merupakan negara demokrasi dan segala aturan-aturan yang ditetapkan oleh pemerintah juga harus dimengerti oleh lembaga pendidikan. Penanggung jawab pengajaran Evi Kulama Sari menyampaikan,

“Kalau pemakaian aplikasi WA digunakan untuk informasi eksternal seperti komunikasi dengan Kemenag dan pengurus bos yang terdapat dimadrasah, karna urusan madrasah menyangkut kepada orang luar (eksternal) kalau untuk pengiriman file resmi madrasah pengajaran menggunakan aplikasi *e-mail*.”¹⁰

Dari pemaparan diatas diketahui bahwa Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar berada dibawah naungan Kementrian Agama, dengan demikian segala aturan-aturan yang diberikam Kementrian Agama kepada lembaga pendidikan dibawahnya harus memenuhi persyaratan tersebut. Begitupun Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Walaupun pondok sebagai lembaga pendidikan swasta yang dapat memutuskan rencana dan tujuan pendidikan dengan musyawarah internal, apabila berhubungan

⁹ Anisya febriyanti, scanning lingkungan eksternal dan internal lembaga pendidikan islam. Jurnal kpendidikan, vol iii no2 november 2015, 7.

¹⁰Evi Kumala, *Wawancara*, 11 Februari 2020.

dengan pemerintah pondok juga harus mematuhi aturan-aturan yang berlaku dari pemerintah.

Diantara aturan-aturan yang harus dipenuhi adalah masalah pengurusan Bantuan Operasional Sekolah (BOS), BOS merupakan dana subsidi bantuan dari pemerintah yang memiliki aturan dan persyaratan yang harus dipenuhi lembaga agar dana tersebut dapat cair dan digunakan oleh lembaga pendidikan sebagai sarana penyelenggaraan aktivitas.

Hal lain yang berhubungan dengan pemerintah adalah pengiriman *file* resmi yang wajib pada lembaga pendidikan. Pondok menggunakan *e-mail* sebagai aplikasi pengiriman data resmi tersebut. Diantara data resmi yang dikirim oleh lembaga pendidikan adalah pengisian emis, emis merupakan data santri yang berguna sebagai data utama yang akan digunakan selama anak tersebut menjadi siswa. Apabila sudah terdaftar dalam emis, maka anak tersebut sudah terdaftar di lembaga pendidikan tempat ia belajar dan diakui oleh Negara.

Selanjutnya dalam sosial budaya yang berlaku di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar menggunakan sistem tradisional. Pada proses pembelajaran dan pengajaran pondok menggunakan metode ceramah dan panduan buku inti. Pondok tidak memberlakukan system pengajaran melalui teknologi digital seperti yang dikembangkan pada masa digital sekarang ini, hal ini dilakukan karena pondok memberlakukan sistem pendidikan guru islam yang berdasarkan pada buku *‘amaliyatu tadris, al mudarrisu ahammu min al-maadati wa thoriqotu al mudarrisu ahammu min mudarisi binafsihi*. Pedoman ini tetap menjadi dasar pengajaran di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar, hal tersebut karena tujuan dari pendidikan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar adalah menjadi lembaga pendidikan yang dapat mencetak guru-guru yang baik dan profesional di masyarakat.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi diluar organisasi meningkat sangat pesat. Segala aktivitas berbasis *online* marak di lingkungan eksternal. Begitupun lembaga pendidikan sebagai suatu organisasi, lembaga penyelenggaraan pendidikan harus mampu mengikuti perkembangan zaman. Dalam suatu lembaga pendidikan teknologi yang

mengalami perkembangan adalah media pembelajaran, pelayanan belajar dan lain sebagainya. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Said Abadi dalam kumpul rutin mingguan di gedung auditorium :

“Guru akan menjadi seorang guru apabila memiliki 3 sarana, yang pertama adalah sarana pedagogik, yaitu kemampuan dalam mengajar siswanya. Mampu disini yaitu mampu memahami dan memfahamkan murid atas pelajaran yang sedang diampu, apabila siswa belum dapat memahami penjelasan dari guru tersebut, guru dapat menggunakan sarana *google* dan *youtube*.”¹¹

Dari pemaparan di atas menunjukkan bahwa guru dalam mengajar harus memiliki pengetahuan yang luas, tidak hanya monoton dalam buku panduan akan tetapi dapat menerangkan secara luas agar pengetahuan siswa juga bertambah. Kalau hanya membaca dan menerangkan yang terdapat pada buku panduan murid dikhawatirkan akan merasa bosan dan kurang memerhatikan penjelasan dari guru, akan tetapi apabila guru memiliki wawasan yang luas murid juga dapat antusias dalam mendengarkan penjelasan guru, karena menganggap guru tersebut faham dengan materi yang sedang disampaikan.

Penggunaan layanan teknologi yang mengambil fokus pada wali santri juga diberlakukan pada sistem penerimaan siswa baru melalui sistem penerimaan *online*, sistem *online* ini memudahkan calon pendaftar dan pengelola dalam menjalankan sistem administrasi dan perapian arsip-arsip resmi. Kelebihan lainnya yaitu waktu pendaftaran dapat dilaksanakan dengan cepat tanpa harus menunggu waktu libur akhir sekolah, selain itu waktu ini diambil agar para calon satri baru memiliki tempat sekolah lanjutan sebelum lulus dari sekolah sebelumnya dan bagi Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar dapat memiliki data pasti terkait jumlah santri baru. Dengan demikian persiapan sarana-prasarana dan kebutuhan santri baru dapat dipersiapkan secara maksimal. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh KH. Moh Ihsah dalam RAT di BMT Ngabar. “Pondok pesantren yang pertama kali memulai pendaftaran secara *online* dan

¹¹ Said Abadi, *Musyawahroh Mingguan*, 2 Februari 2020

menutup pertama kali sesuai dengan kuota. Ini adalah sesuatu yang harus di syukuri sekaligus tantangan bagi pondok.”¹²

Dari paparan diatas menunjukkan pondok telah menggunakan teknologi digital dengan baik. Pelaksanaan sistem *online* memberikan dampak yang baik dan tertib bagi administrasi pondok. Aplikasi teknologi digital ini patut diapresiasi dan di syukuri oleh pondok. Beberapa aplikasi lain yang dijadikan sebagai layanan informasi pondok adalah website, instagram, youtube, dan twitter. Selaras dengan yang di paparkan oleh Amirudin Dardiri selaku bagian sekretariat pondok. “Pondok telah merambah keberbagai sektor media sosial antara lain website, instagram, youtube, dan twitter. Walaupun pada mulanya hanya dari website dan youtube saja. Alhamdulillah setelah berjalan beberapa tahun ini dampak pemakaian teknologi digital mulai dirasakan”¹³

Kontribusi teknologi digital bagi lingkungan eksternal merupakan hal yang penting di perhatikan. Selain pandangan dari wali santri, pandangan yang baik dari masyarakat luas dapat meningkatkan *brand image* pondok, sebaliknya apabila masyarakat luas memiliki pandangan yang buruk maka hal tersebut akan sulit untuk dikendalikan oleh pondok. Maka dari itu, pembublikasian informasi pondok perlu di musyawahkan dan dikoreksi oleh pihak resmi pondok terlebih dahulu untuk menghindari hal yang tidak diinginkan.

Masyarakat luas non-wali santri akan menjadikan pondok lebih dikenal oleh publik. Apabila alumni mendaftarkan anaknya ke pondok sebagai wali santri. Masyarakat luas mendaftarkan anaknya karena beranggapan bahwa pondok telah melakukan peningkatan mutu dengan baik dan konsisten terhadap mutu yang di kelola. Oleh karena itu, pandangan masyarakat terhadap layanan jasa pendidikan ini dapat dijadikan korensi oleh pondok agar bertindak lebih baik.

Diantara kontribusi layanan jasa pendidikan yang dirasakan oleh wali santri dan non wali santri berupa layanan yang lebih efisien dapat di jangkau

¹² Moh Ihsan, *Rapat RAT BMT Ngabar*, 1 Februari 2020.

¹³ Amiruddin Dardiri, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

oleh masyarakat tanpa harus mengeluarkan tenaga dan dana yang cukup banyak serta dapat diakses dengan mudah dan cepat disegala tempat.

B. Analisis Data Kontribusi Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Pondok Psantren “Wali Songo” Ngabar

Kontribusi layanan jasa pendidikan terdapat dalam lingkungan sekolah. Lingkungan dibagi menjadi dua yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal merupakan lingkungan yang berada di dalam organisasi atau lembaga pendidikan tersebut.¹⁴

Untuk mencapai kepuasan dalam layanan maka dituntut kepada lembaga untuk melakukan layanan prima antara lain transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan. Dalam hal ini Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar juga berusaha menjalankan layanan demi terwujudnya layanan prima tersebut. Diantara layanan yang telah berjalan antara lain transparansi, akuntanilitas, kondisional, partisipatif.

Untuk kaitannya dengan mutu layanan, pondok memiliki tujuan dalam setiap layanan yang dilakukan antara lain transparansi, akuntabilitas, cepat, tepat dan nyaman. Beberapa tujuan diatas selaras dengan teori mengenai prinsip layanan yaitu cepat, tepat, aman, ramah, dan nyaman. Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar berusaha untuk mewujudkan seluruh prinsip layanan tersebut agar dapat memberikan layanan yang semakin membaik.

Selanjutnya melihat dari kualitas layanan jasa, Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar juga memperhatikan antara lain *reability*, *responsiveness*, *assuranc*. Pemilihan personil layanan jasa juga di rekrut berdasarkan kemampuan yang dimiliki walaupun terkadang tidak jarang insting pimpinan yang berjalan sebelum melihat kualitas dari personel itu sendiri.

¹⁴ Anisya febriyanti, *Scanning Lingkungan Eksternal Dan Internal Lembaga Pendidikan Islam*. Jurnal kependidikan, vol iii no2 november 2015, 4.

C. Sintesis Kontribusi Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital

Dari hasil pengamatan Peneliti, menemukan bahwasannya Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar telah melakukan layanan jasa pendidikan sesuai dengan prinsip layanan yaitu cepat, tepat, ramah dan nyaman walaupun prinsip aman tidak ditekankan akan tetapi Peneliti melihat bahwa prinsip ramah dan aman secara tidak langsung menjadi standar yang diberlakukan di pondok.

Selanjutnya dalam kualitas layanan pondok juga memperhatikan *reability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan dari personel dan alat yang digunakan pada proses layanan. Untuk *empati dan tangible* terus dikembangkan oleh Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. Dengan dibangunnya berbagai fasilitas pondok berupa gedung asrama dan sekolah.

Dalam mewujudkan layanan prima pondok telah menggunakan transparansi, akuntanilitas, kondisional, partisipatif. Akan tetapi, untuk kesamaan hak dan keseimbangan pondok terus berusaha mewujudkan layanan tersebut.

Untuk kontribusi kepada lingkungan internal terlihat bahwa personel layanan bekerja lebih antusias apabila diberikan fasilitas yang memudahkan dan gampang untuk digunakan. Untuk lingkungan eksternal beranggapan bahwa transaksi dimudahkan karena fasilitas yang digunakan pondok merupakan fasilitas yang sering dan mudah digunakan dan dapat terjangkau oleh semua kalangan.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan kajian, analisis dan pembahasan terhadap temuan hasil penelitian mengenai peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dengan sarana internet yang dilaksanakan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar dibagi menjadi 2 bentuk yaitu media sosial dan sistem digital. Media social sebagai layanan informasi dan komunikasi dan sistem digital sebagai layanan informasi dan administrasi Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar sistem *Smartpayment* sebagai layanan keuangan. Layanan yang diterapkan dipondok sesuai dengan 6 karakteristik layanan jasa berupa layanan informasi, komunikasi, administrasi, pendidikan dan pembelajaran, keuangan dan unit usaha, sedangkan 3 karakteristik yang lain belum di terapkan oleh pondok melalui sarana teknologi digital yaitu layanan personalia, layanan bimbingan konseling dan layanan kesehatan.

Pelaksanaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar dilaksanakan dengan baik, pondok telah melakukan ketarampilan motivasi dan ketrampilan kepemimpinan dengan baik, akan tetapi untuk keterampilan komunikasi dan keterampilan pengarahan dalam pelaksanaan layanan jasa pendidikan perlu di perbaiki kembali. Pelaksanaan layanan jasa berupa pemakaian media social dan sistem digital, dengan petugas pelaksana guru dan staff, fokus pelayanan kepada masyarakat, guru, murid dan orang tua murid, penggunaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital diawali pada tahun 2014 sampai pada batas waktu yang tidak ditentukan dan

penggunaan layanan jasa pendidikan di fokuskan pada lembaga pendidikan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

Kontribusi layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar dirasa lebih efektif. Sebagaimana prinsip layanan jasa yaitu cepat, tepat, aman, nyaman, dan ramah. Media social memberikan pengaruh berupa kemudahan dalam kegiatan dan pekerjaan di Pondok yaitu memberikan kemudahan dalam mencari informasi dan komunikasi kepada wali santri dan masyarakat luas. System digital memberikan kemudahan dalam penertipan administrasi pondok.

B. SARAN-SARAN

Untuk perbaikan dan mendapatkan hasil yang lebih baik, perlu disarankan:

1. Dalam pemilihan layanan jasa pendidikan perlu di lengkapi dengan layanan personalia dan layanan kesehatan dan layanan bimbingan konseling melalui teknologi digital
2. Pelaksanaan peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital diperlukan keterampilan komunikasi dan keterampilan pengarahannya yang baik dan teratur agar pelaksanaan layanan dapat berjalan dengan efektif.
3. Kontribusi dalam pelaksanaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital berjalan secara efektif. Selanjutnya peningkatan layanan ini akan berjalan dengan maksimal apabila seluruh personel melakukan prinsip layanan jasa secara menyeluruh.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta)
- Athoillah, Akhmad Yunan, 2018, *Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Pondok Pesantren Mambaul Khoiriyatil Islamiyah (Mhi) Jember*, *OECONOMICUS Journal of Economics*, Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja, Volume 3, No. 1, Des.
- Baharun, Hasan, *Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren Dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction*, *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam* Volume 10 No. 1 Januari - Juni 2019.
- Bahri, Syamsul, 2017, *Pembelajaran Fiqih Berbasis Tehnologi Informasi di MAN 1 Praya*, Tesis Pendidikan Agama Islam, (Mataran: Institute Agama Islam Negeri Mataran).
- Bilson, Simamora, 2001, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- Bogdan, Robert C, & Sari Knopp Biklen, 1982, *Qualitative Research for Education; An introduction to theory and methods* (Boston: Allyn and Bacon, Inc).
- Bogdan, Robert C. & S.J. Taylor, 1975, *Introduction to Qualitative Research Methods* (New York: John Wiley).
- Chapter 1 The Important Role Services Play in an Economy
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka), Cet Ke- III.
- Dulaimi, Zaid Yaseen Saud AL, *Education, Educational Services and their Quality*, *Journal of Marketing Management*, June 2016, Vol. 4, No. 1
- Ernest Brewster, 2012, *IT SERVICE MANAGEMENT A Guide for ITIL® Foundation Exam Candidates Second Edition*, Second Edition (British: British Informatics Society Limited (BISL)).
- Febriyanti, Anisya, 2015, *Scanning Lingkungan Eksternal Dan Internal Lembaga Pendidikan Islam*. *Jurnal Pendidikan*, vol iii no2 november.

- Furchan, Arief, 2004, *Transformasi Pendidikan Islam di Indonesia*, (Yogyakarta: Gama Media).
- Halim A., Rr. Suhartini, M Khoirul Arif, A. Sunarto, 2009, *Manajemen Pesantren*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren).
- Hartinah, Sri, 2009, *Pemanfaatan Alih Media untuk Pengembangan Perpustakaan Digital*, Visi Pustaka)
- Huusain, Chaidar, 2014, *Pemanfaatan Tehnologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran di SMA Muhammadiyah Tarakan*, Jurnal Kebijakan dan Pengembangan Pendidikan Volume 2, Nomor 2, Juli.
- Isnaini, Yusran, 2009, *Hak Cipta dan Tantangannya di Era Cyber Space*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta : Salemba Empat)
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Hendra Teguh,
- Ronny A, Rusli, Benjamin Molan, jilid 1 & 2 edisi milenium,(Jakarta: PT Prenhalindo).
- Kurniawan, Asep, 2019, *Implementasi Application Programming Interface (API) Google Calendar Sebagai Reminder Informasi Kegiatan Pondok Pesantren*, Jurnal Sains dan Teknologi, Vol. 8 No. 1 April.
- Lofland, 1948, *Analyzing Social Setting: A Guide to Qualitative Observation and Analysis* (Belmont, Cal: Wadsworth Publishing Company).
- Muslim, 2018, *Kompetensi Guru, Budaya Organisasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Pada Sekolah Menengah Atas Islam Hasmi Bogor*, Islamic Management; Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol.I, No.1, Januari.
- Patton, 1987, Michael Quinn, *Qualitative Evaluation Methods* (Beverly Hills: Sage Publications).
- Permendiknas NO.2 Tahun 2010.
- Pp no 17. 2010. 2 16.1
- Q.S Al- Baqoroh. 267

- Rochaety, Eti, Pontjorini Rahayuningsih, 2010, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : Bumi Aksara).
- Samosir, Zurni Zahara, 2016, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan Universitas Sumantra*”, Vol.1, No.1 (Juni)
- Sauri, Supian, 2017, *Analisis Kualitas Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*, tesis, UIN Maliki.
- Setiawan, Wawan, 2017, *Era Digital dan Tantangannya, Seminar Nasional Pendidikan*.
- Sinambela, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara).
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta)
- Supriyanto, Wahyu, *Pengembangan Sistem Layanan Perpustakaan Digital*, Pustakawan UGM
- Sutisno, Oteng, 1985 *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Angkas).
- Usman, Husaini, 2006, *Manajemen Tori, Praktek, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- UU No 20 tahun 2003

Online

- Online, <https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>, diakses tanggal 15 Oktober 2019.
- Online, <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>, diakses tanggal 11-10-19
- Online, *Perkembangan Teknologi Digital Dan Pengaruhnya Terhadap Hak Cipta*,
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/35574/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y>, diakss tanggal 15-12-2019.

Online, *Study Kasus* https://id.wikipedia.org/wiki/Studi_kasus, diakses tanggal 15-12-2019.

Online, Sulipan, *Pengembangan SDM dan pengembangan sekolah* [https://sulipan.wordpress.com/2013/08/04/layanan-
pendidikan/](https://sulipan.wordpress.com/2013/08/04/layanan-
pendidikan/), 16-12-2019.

Online, *Pengertian Website dilengkapi Fungsi dan Jenisnya*, diakses tanggal 27 Januari 2020.

Online, *Pengertian Facebook Beserta Sejarah Dan Manfaat Facebook yang Jarang Diketahui Orang*, <https://www.nesabamedia.com/pengertian-facebook/>, diakses tanggal 27 Januari 2020

