



MUTU LAYANAN TAMAN PENDIDIKAN AL-QURAN (TPQ) DI ERA MODERN: *SERVICE QUALITY* TPQ DAARUT TAUBAH

Riza Lirizki

STID Al Hadid, Surabaya

rlirizki@gmail.com

Abstrak: Mutu layanan menjadi hal penting untuk menjamin keberlangsungan dan efektifitas lembaga dakwah, termasuk taman pendidikan Al Quran (TPQ). Kajian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan Taman Pendidikan Al-Quran (TPQ) Daarut Taubah yang berada di kawasan Eks-Lokalisasi Dolly Surabaya dengan menggunakan pendekatan service quality (SERVQUAL). Model SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi mutu layanan lembaga yang terdiri dari dimensi bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Pendekatan yang digunakan dalam kajian ini adalah kualitatif-deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui Focus Group Discussion (FGD) bersama lima santri TPQ Daarut Taubah dan observasi lapangan. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa secara umum layanan TPQ Daarut Taubah telah sesuai dengan harapan santri dalam hal daya tanggap dan jaminan, namun masih ditemukan beberapa kesenjangan pada aspek bukti fisik, kehandalan, dan empati. Kesenjangan tersebut meliputi kondisi kebersihan dan sarana-prasarana, ketepatan waktu pengajar, serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan non-akademik santri. Meskipun demikian, para pengajar dinilai memiliki kompetensi yang baik, bersikap sopan dan bisa menjadi teladan, responsif terhadap persoalan santri, serta mampu menciptakan suasana belajar yang nyaman dan aman. Kajian ini juga menyimpulkan perlu adanya perbaikan pada aspek-aspek yang mengalami kesenjangan agar layanan TPQ Daarut Taubah bisa lebih optimal.

Kata kunci: kualitas layanan, SERVQUAL, Taman Pendidikan Al-Quran (TPQ)

Abstract: SERVICE QUALITY OF QURANIC EDUCATION CENTERS (TPQ) IN THE MODERN ERA: SERVICE QUALITY AT TPQ DAARUT TAUBAH. Service quality is an essential aspect in ensuring the sustainability and effectiveness of da'wah institutions, including Qur'anic education centers (TPQ). This study aims to analyze the service quality of the Daarut Taubah Quranic Education Center (TPQ), located in the former Dolly red-light district of Surabaya, using service quality (SERVQUAL) approach. The SERVQUAL model is employed to evaluate service quality across five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study adopts a qualitative-descriptive approach, with data collected through Focus Group Discussions (FGDs) involving five TPQ Daarut Taubah students and field observations. The findings reveal that, in general, the services at TPQ Daarut Taubah meet students' expectations in terms of responsiveness and assurance. However, gaps remain in the dimensions of tangibles, reliability, and empathy. These gaps include issues related to cleanliness and infrastructure, the punctuality of instructors, and a lack of attention to students' non-academic needs. Despite these shortcomings, the instructors are considered competent, polite, responsive to student concerns, and capable of creating a safe and comfortable learning environment. The study concludes that improvements are needed in the areas where service gaps exist to enhance the overall service quality of TPQ Daarut Taubah.

Keywords: quality of service, SERVQUAL, Quranic Education Centers (TPQ)



Pendahuluan

Mutu menjadi isu penting tidak hanya bagi organisasi bisnis, namun juga nirlaba, termasuk yang bergerak dalam bidang sosial dan dakwah. Dewasa ini muncul slogan *quality is everybody business* yang berarti mutu merupakan kebutuhan utama setiap orang baik itu orang tertentu, instansi, ataupun negara sekalipun.¹ Mutu merupakan kemampuan suatu produk untuk memenuhi atau melebihi persyaratan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.² Saud dalam Dian menyatakan bahwa mutu ditujukan untuk memenuhi harapan pelanggan secara utuh, oleh karena itu karakteristik mutu mencakup banyak hal meliputi pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan.³

Mutu akan dapat menumbuhkan persepsi positif dan kepercayaan pelanggan pada organisasi.⁴ Secara jangka panjang, mutu juga akan berimplikasi positif pada keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.⁵ Hal ini berarti, organisasi yang mampu menjaga dan meningkatkan mutunya maka organisasi tersebut akan lebih mampu menghadapi situasi eksternal, sekaligus lebih siap dalam memenuhi tuntutan pelanggan yang terus mengalami perkembangan seiring dengan adanya perubahan peta persaingan ataupun kultur

yang ada di masyarakat. Kajian tentang mutu terus menjadi perhatian baik bagi para praktisi maupun ilmuwan di bidang manajemen. Hal ini karena mutu dianggap sebagai strategi terbaik dalam upaya pengembangan organisasi dan menghadapi persaingan.⁶

Konsep mutu tidak hanya berlaku untuk produk barang (*goods*), namun seiring dengan berkembangnya tuntutan ekspektasi pasar pada produk layanan (*services*), paradigma mutu pun juga menjadi hal krusial bagi organisasi yang menawarkan produk jasa/layanan. Hal ini dibuktikan bahwa meskipun kesadaran akan mutu lahir dari bidang manufaktur, namun konsep mutu banyak di adopsi dan adaptasikan pada dunia jasa. Adopsi konsep mutu pada dunia jasa tidak saja hanya pada tataran teknis, melainkan juga konseptual. Dimensi kualitas yang biasanya diterapkan pada konteks barang terus dikembangkan agar relevan diterapkan pada konteks jasa yang secara karakteristik memiliki perbedaan, dimana produk jasa adalah produk yang intangible dan menuntut adanya pelibatan konsumen dalam proses pelayanan.

Dalam konteks dakwah, mutu memiliki peran yang vital dalam menjamin terwujudnya dampak sosial (*social impact*)

¹ Makmur Syukri and Muhammad Ridho Alfatta, "Konsep Mutu, Mutu Sekolah, Mutu Lembaga Pendidikan Sekolah," *Journal on Education* 06, no. 02 (2024): 11722, <https://doi.org/10.4159/harvard.9780674864313.c1>.

² Teguh Sriwidadi, "Manajemen Mutu Terpadu," *The Winners* 2, no. 2 (2001): 108, <https://doi.org/10.21512/tw.v2i2.3817>.

³ Dian Dian and Anisa Wahyuni, "Manajemen Mutu Dalam Perspektif Islam," *Idaarrah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 3, no. 2 (2019): 259, <https://doi.org/10.24252/idaarah.v3i2.11281>.

⁴ Roswiyanti Roswiyanti, "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Mobil Honda Remaja Jaya Makassar," no. 3 (2023).

⁵ Haryadi Sarjono and Natalia Natalia, "Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen," *Binus Business Review* 5, no. 1 (2014): 405, <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1262>.

⁶ Maria Ulfah et al., "Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *PRIMER: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 2 (2023): 191–92, <https://doi.org/10.55681/primer.v1i2.67>.

sesuai dengan visi organisasi. Dakwah bukan hanya sekedar bertujuan untuk menarik banyak orang, namun juga menyampaikan nilai-nilai agama pada orang lain sehingga orang lain dapat memahami, menginternalisasi, dan mengamalkan nilai-nilai tersebut. Mutu dakwah juga mencerminkan tingkat profesionalisme dan efektifitas pelaksanaan dakwah dalam mengajarkan ajaran islam pada obyek dakwah (*mad'u*).

Tak terkecuali dengan Taman Pendidikan Al-Quran (TPQ) sebagai salah satu bentuk entitas lembaga dakwah yang ada di masyarakat dengan pasar dakwah utamanya yaitu anak-anak. Peningkatan mutu layanan TPQ akan memiliki andil yang besar dalam pembentukan karakter dan spiritualitas semenjak usia dini. Usia dini, merupakan masa emas (*golden age*) pembentukan kepribadian dan spiritualitas seseorang.⁷ Oleh karena itu mutu layanan TPQ yang baik akan berdampak positif terhadap minat anak-anak dalam mengikuti berbagai pembelajaran dan kegiatan yang diadakan oleh TPQ. Dari sudut pandang proses, mutu layanan TPQ yang baik juga akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi TPQ dalam mencetak generasi qurani yaitu generasi yang mencintai dan mengamalkan nilai-nilai Al-Quran.

Salah satu TPQ yang ada di masyarakat yaitu TPQ Daarut Taubah yang berada di kawasan Kupang Gunung Timur I Surabaya, yang dikenal sebagai Eks-Lokalisasi Dolly. Meskipun tidak dihadapkan dengan situasi persaingan, *background* sosiologis sebagai

kawasan Eks-Lokalisasi dengan berbagai dinamikanya menjadi tantangan tersendiri bagi pengurus TPQ Daarut Taubah untuk terus melakukan peningkatan mutu agar tetap diminati dan eksis sebagai wadah anak-anak Eks-Lokalisasi Dolly dalam mempelajari agama Islam. Untuk itu diperlukan suatu model yang mampu menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh TPQ Daarut Taubah secara sistematis sebagai pijakan dalam peningkatan mutu lembaga.

Permodelan yang sering digunakan dalam menganalisis mutu layanan adalah SERVQUAL (*service quality*) yang disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi mutu meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).⁸ Kelima dimensi SERVQUAL ini merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan terkait kualitas sebuah layanan dan akan mempengaruhi persepsi pelanggan pada organisasi. Model SERVQUAL dianggap masih relevan untuk konteks dakwah khususnya TPQ, mengingat TPQ merupakan lembaga yang memberikan layanan dalam bidang pendidikan dan pembinaan dakwah guna membentuk karakter keIslaman khususnya anak-anak sejak dini. Dengan kata lain, kelima dimensi SERVQUAL dapat digunakan untuk mendeskripsikan mutu layanan yang ada pada TPQ.

Secara tradisional, model SERVQUAL lebih sering digunakan untuk mengukur *quality*

⁷ Sulaiman W., "Penerapan Pendidikan Islam Bagi Anak Di Usia Emas Menurut Zakiah Dradjat," *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 6, no. 5 (2022): 3954, <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i5.2418>.

⁸ Leonard L Berry, A Parasuraman, and Valerie A Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

gap analysis secara kuantitatif menggunakan skala numerik. Seperti kajian di Perpustakaan UNESA oleh Gloriano,⁹ ataupun kajian tentang layanan umroh oleh Emil Jamilatunniswa et al.¹⁰ Namun dalam perkembangannya, model SERVQUAL mulai diadaptasi dan diterapkan menggunakan pendekatan kualitatif seperti kajian mutu pelayanan perbankan yang dilakukan oleh Mala Spriyanti et al.¹¹ dan kajian mutu pelayanan publik pada kantor camat oleh Ahmad Rosandi Sakir.¹²

Pendekatan awal yang digunakan oleh parasuraman dalam mengembangkan konsep SERVQUAL adalah kualitatif, yaitu dengan melakukan studi eksploratori melalui wawancara dan *focus group discussion* (FGD) dengan pelanggan dan manajer di berbagai sektor jasa guna mengidentifikasi bagaimana pelanggan memahami kualitas layanan.¹³ Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan kualitatif dalam kajian SERVQUAL masih sejalan dengan metodologi aslinya. Selain dapat mengidentifikasi kesenjangan kepuasan pelanggan, pendekatan kualitatif juga dapat menjelaskan sebab ketidakpuasan pelanggan pada layanan yang diterima.

Kajian ini merupakan kajian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis mutu layanan TPQ Daarut Taubah dalam kerangka lima dimensi SERVQUAL. Kajian kualitatif tentang mutu layanan pada konteks TPQ tidak saja hanya akan menambah literatur ilmiah tentang penerapan model SERVQUAL pada lembaga dakwah, namun juga akan memberi masukan (*insight*) bagi pimpinan TPQ Daarut Taubah untuk meningkatkan mutu layanan mereka.

Metode

Kajian ini merupakan kajian kualitatif yang dianalisis secara deskriptif. Kajian kualitatif-deskriptif merupakan kajian yang bertujuan untuk menggali data secara mendalam guna mendapatkan suatu pemaknaan tertentu.¹⁴ Dalam kajian ini penggalian data ditujukan untuk menganalisis mutu layanan TPQ Daarut Taubah melalui pendekatan model SERVQUAL.

Data kajian didapatkan melalui kegiatan *focus group discussion* (FGD) yang melibatkan lima orang santri TPQ Daarut Taubah sebagai pengguna langsung layanan. Kelima peserta FGD dipilih berdasarkan kriteria telah menjadi santri selama minimal

⁹ Gloriano and Jaka Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (2022): 233–45, <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpap.v12n3>.

¹⁰ Emil Jamilatunniswa et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah," *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra* 3, no. 1 (2022): 57–76, <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>.

¹¹ Mala Sepriyanti, Vivi Herlina, and Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh, "Penerapan Metode Service Quality (Serqual) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan," *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)* 2, no. 2 (2020).

¹² A R Sakir, "Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone," *Jurnal Darma Agung*, 2024, 845–60, <https://ejournal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161%0Ahttps://ejournal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/4161/3763>.

¹³ Berry, Parasuraman, and Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 15.

¹⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif, Sustainability (Switzerland)*, vol. 11, 2019, 81.

dua tahun dan memiliki usia minimal 10 tahun untuk mengikuti diskusi secara aktif. Para peserta FGD dianggap mampu memberikan penilaian dan menjelaskan pengalaman mereka terkait mutu layanan TPQ. Selain itu, observasi dilakukan untuk memperkuat temuan FGD dengan mencermati langsung proses layanan yang ada pada TPQ Daarut Taubah. Data yang terkumpul kemudian dilakukan analisis menggunakan *gap analysis* dalam model SERVQUAL yaitu dengan membandingkan harapan informan terhadap layanan dengan kenyataan layanan yang diterima sehingga akan diketahui aspek-aspek layanan mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu layanan TPQ secara menyeluruh.

Hasil dan pembahasan

1. Service Quality (SERVQUAL) pada Konteks TPQ

Service Quality adalah model yang merujuk pada kemampuan entitas tertentu dalam memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan kondisi dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas produk yang diterima linier dengan ekspektasi kualitas produk yang diharapkan pelanggan.¹⁵ Tamon menjelaskan kualitas merupakan kumpulan karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen yang mencakup kendalan, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, pemeliharaan,

serta berbagai atribut lain dari produk tersebut.¹⁶ Sedangkan Kotler dalam Sarjono menjelaskan bahwa kualitas merupakan kondisi bebas kecacatan (*defect*), sempurna, dan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.¹⁷ Lesmana dan Ratnasari menjelaskan bahwa kualitas pelayanan akan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan.¹⁸ Untuk itu, dapat dipahami bahwa guna mewujudkan kepuasan pelanggan, dibutuhkan kondisi yang sempurna (bebas dari kecacatan), atau kondisi yang sesuai dengan persyaratan.

Dibutuhkan suatu model tertentu untuk mengukur dan menganalisis kondisi kualitas dari suatu produk, khususnya untuk produk jasa/layanan. Produk jasa/layanan memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang. Pada produk barang, sebab kerusakan atau kecacatan produk banyak disebabkan oleh bahan, sedangkan pada produk jasa banyak disebabkan oleh perilaku dan sifat pekerja. Pada produk jasa, antara pemberi dan penerima produk memiliki hubungan secara langsung. Selain itu, menganalisis kualitas jasa tentunya akan lebih sulit bila dibandingkan dengan menganalisis kualitas produk barang. Hal ini dikarenakan spesifikasi produk barang dapat diukur dengan mudah dan objektif, sedangkan kualitas produk jasa hanya dapat dinilai secara subjektif.

Model paling populer yang sering digunakan untuk mengukur dan menganalisis kualitas

¹⁵ Afni Ma'rufah, "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan," *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 4, no. 2 (2023): 813–22, <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i2.355>.

¹⁶ Natasya Pricillia Tamon W. S. Manoppo and Lucky F. Tamengkel, "Pengaruh Kualitas Produk, Brand Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. DEFMELE Leilem," *Productivity* 2, no. 4 (2021): 311.

¹⁷ Sarjono and Natalia, "Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen," 407.

¹⁸ Rosa Lesmana and Ratnasari, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. RADEKATAMA PIRANTI NUSA," *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 2, no. 2 (2019): 115–29.

layanan adalah *Service Quality* (SERVQUAL). SERVQUAL menyajikan lima dimensi kualitas yang dianggap universal diterapkan pada konteks produk jasa (*services*). SERVQUAL merupakan hasil kajian yang dilakukan secara mendalam melalui pendekatan kualitatif maupun kuantitatif dengan melibatkan berbagai jenis usaha jasa diantaranya jasa bank, jasa kartu kredit, jasa perbaikan dan perawatan produk rumah tangga, dan jasa telekomunikasi. Pendekatan kualitatif digunakan untuk membangun kerangka konseptual terkait dimensi kualitas suatu produk jasa/layanan, yang kemudian diuji validitasnya melalui pendekatan kuantitatif.¹⁹

Pengembangan konseptual dimensi kualitas layanan pada mulanya terdiri dari sepuluh dimensi diantaranya keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), akses (*access*), kesopanan (*courtesy*), komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), memahami pelanggan (*understanding the customer*), bukti fisik (*tangibles*). Namun setelah setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dimensi kualitas layanan tereduksi menjadi lima dimensi saja yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).²⁰

Bukti fisik (*tangibles*) adalah salah satu dimensi SERVQUAL berbentuk sarana dan prasarana yang seringkali dijadikan sebagai patokan kepuasan pelanggan dalam penggunaan produk jasa.²¹ Kondisi penampilan fisik produk jasa yang baik penting diberikan pada pelanggan dengan memperhatikan kondisi ruangan maupun penampilan pegawai. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) memiliki tiga sub dimensi meliputi keadaan fasilitas fisik (*Appearance of physical facilities*), peralatan atau alat bantu (*Appearance of equipment*), dan penampilan personil pegawai (*Appearance of personel*).²²

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan pemenuhan janji.²³ Dimensi ini mencerminkan kredibilitas organisasi karena berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berimplikasi langsung pada kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap produk jasa yang diterima. Pramono dalam Kumalasari menjelaskan beberapa indikator dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu pelayanan pelanggan yang diberikan secara tepat waktu, pelayanan yang tidak membedakan status sosial, kemudahan dan kelancaran proses penerimaan pesanan, dan memberikan informasi terkait layanan yang tersedia.²⁴

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kecepatan dan ketepatan dalam

¹⁹ Berry, Parasuraman, and Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality."

²⁰ Berry, Parasuraman, and Zeithaml.

²¹ Kumalasari, "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka," *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi* 1, no. 4 (2020): 240–41, <https://doi.org/10.59581/jmki-widyakarya.v1i4.1293>.

²² Lutfi; Yuniar; Harsono Nugraha Ambar, "Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 03, no. 01 (2015): 65.

²³ Ma'rufah, "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan," 815.

²⁴ Kumalasari, "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka," 235.

memberikan pelayanan pada pelanggan.²⁵ Sedangkan Parasuraman et al. menjelaskan bahwa daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.²⁶ Dalam sebuah produk jasa atau layanan, sangat penting untuk memastikan bahwa pelanggan tidak kecewa akibat harus menunggu terlalu lama, karena hal ini akan berdampak negatif pada persepsi pelanggan. Adapun beberapa contoh indikator dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) meliputi pemberian informasi yang jelas, pegawai tanggap dalam menangani pelanggan, pegawai tanggap untuk menjawab dan mengatasi keluhan pelanggan, serta memprioritaskan kebutuhan pelanggan.²⁷

Jaminan (*assurance*) adalah perilaku pegawai yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan bisa memberikan jaminan rasa aman pada pelanggan.²⁸ Sedangkan Parasuraman et al. menjelaskan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan.²⁹ Dimensi ini memiliki sub dimensi diantaranya kredibilitas (*credibility*) yang meliputi kejujuran dan dapat dipercaya, kompetensi atau keterampilan (*competency*), kesopanan

(*courtesy*), dan kewanibawaan (*security*) atau bebas dari kondisi bahaya.³⁰

Empati (*empathy*) adalah proses dalam memberikan perhatian pada pelanggan yang dilakukan dengan memahami keinginan dan permasalahan pelanggan.³¹ Parasuraman et al. menjelaskan bahwa dimensi empati (*empathy*) merupakan perhatian yang penuh kepedulian dan bersifat personal yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.³² Dimensi empati (*empathy*) memiliki beberapa sub dimensi meliputi akses (*access*) yaitu kemudahan dalam menghubungi dan menemui pegawai, komunikasi yang mudah dipahami (*communication*), kemampuan dalam memahami pelanggan (*understanding the customer*).³³

Taman pendidikan Al-Quran (TPQ) merupakan salah satu pendidikan nonformal di Indonesia dalam bidang keagamaan. Eksistensi TPQ tidak hanya bertujuan untuk memberikan pembelajaran membaca Al-Quran saja namun juga berperan dalam menanamkan nilai-nilai Islam dan membentuk karakter pada santri.³⁴ Sejalan dengan hal tersebut, Lina dan Sahri dalam Putra menjelaskan bahwa TPQ memiliki peran besar bagi perkembangan jiwa anak karena TPQ memberikan pengetahuan

²⁵ Kumalasari, 235.

²⁶ Berry, Parasuraman, and Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 23.

²⁷ Kumalasari, "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka," 235–36.

²⁸ Nugraha Ambar, "Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," 65.

²⁹ Berry, Parasuraman, and Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 23.

³⁰ Nugraha Ambar, "Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," 65.

³¹ Kumalasari, "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka," 242.

³² Berry, Parasuraman, and Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 23.

³³ Nugraha Ambar, "Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," 65.

³⁴ Eli Masnawati and Salva Nur Fitria, "Peran Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ) Dalam Pengembangan Akhlak Anak," *Irsyaduna: Jurnal Studi Kemahasiswaan* 4, no. 2 (2024): 216, <https://doi.org/10.54437/irsyaduna.v4i2.1738>.

ibadah, akidan dan akhlak.³⁵ Mengingat Mayoritas penduduk Indonesia adalah Muslim, maka eksistensi TPQ di masyarakat menjadi begitu strategis.

Guna mencapai tujuannya, setidaknya terdapat tiga layanan utama yang perlu dijalankan oleh TPQ yaitu layanan pembelajaran baca tulis Al-Quran (BTAQ), layanan hafalan Al-Quran, dan layanan pembinaan nilai-nilai keislaman. Layanan

utama tersebut juga perlu didukung dengan layanan lainnya yang bersifat penunjang seperti layanan administrasi, layanan sarana-prasarana, dan layanan pelaporan hasil pembelajaran.³⁶

Berdasarkan tujuan dan bentuk layanan yang dijalankan oleh TPQ, berikut merupakan atribut kualitas layanan TPQ yang diterjemahkan dari tiap dimensi dalam model SERVQUAL:

Tabel 1 - Atribut Kualitas Pelayanan pada Konteks TPQ

Dimensi	Sub dimensi	Deskripsi	No	Atribut pelayanan pada TPQ
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	<i>Appearance of physical facilities</i>	Keadaan atau penampilan fasilitas fisik	1	Kondisi kebersihan, ketercukupan dan kondusifitas ruang mengaji
			2	Kondisi prasarana toilet dan tempat wudhu
			3	Kondisi prasarana tempat parkir kendaraan
	<i>Appearance of equipment</i>	Kualitas sarana (alat bantu)	4	Kualitas sarana dan media belajar-mengajar seperti bangku, alat peraga, papan tulis, dll
			<i>Appearance of personel</i>	Kualitas penampilan pegawai
Kehandalan (<i>reliability</i>)		Kemampuan pemenuhan janji	6	
			7	Kemampuan para pengajar dalam mencetak kemampuan, pengetahuan, kepribadian para santri
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)		Kemauan membantu pelanggan dengan cepat	8	Kecepatan para guru ngaji (ustad/ustadzah) dalam memberikan <i>problem solving</i> dan merespon keinginan para santri dan wali santri
Jaminan (<i>assurance</i>)	kredibilitas (<i>credibility</i>)	Kejujuran dan kepercayaan pada pegawai	9	Kepribadian para guru ngaji (ustad/ustadzah) yang bisa diteladani oleh para santri dan dipercaya oleh orang tua/wali santri
	Kompetensi (<i>competency</i>)	Keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam	10	Keterampilan dan pengetahuan keislaman para guru ngaji (ustad/ustadzah)

³⁵ Bayu Mahesa Putra and Kholisus Sa'di, "Peran Taman Pendidikan Al-Quran Hidayaturrasyidin Dalam Pembentukan Karakter Anak Di Dusun Montong Bwuh," *Transformasi: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Non Formal Informal* 9, no. 2 (2023): 169, <https://doi.org/10.33394/jtni.v9i2.8788>.

³⁶ Riza Lirizki, "STRATEGI LEMBAGA DAKWAH BERBASIS BALANCED SCORECARD: RESOLUSI PENINGKATAN KINERJA LPQ MIFTAHUL JANNAH TAHUN 2025," *Tanzhim: Jurnal Dakwah Terprogram* 3 (2025): 113, <https://doi.org/10.55372/tanzhim.v3i1.41>.

Dimensi	Sub dimensi	Deskripsi	No	Atribut pelayanan pada TPQ
	Kesopanan (<i>courtesy</i>)	memberikan layanan Sikap hormat dan sopan yang ditampilkan pegawai	11	Keramahan dan kesopanan para pengajar (Ustad atau Ustadzah) saat pembelajaran maupun dalam perilaku keseharian Upaya pengajar (Ustad atau Ustadzah) dalam memberikan rasa aman saat mengikuti pembelajaran
	Keamanan (<i>security</i>)	Bebas kondisi bahaya	12	
Empati (<i>empathy</i>)	Akses (<i>access</i>)	Kemudahan dalam menghubungi dan menemui pegawai	13	Media atau sarana yang disediakan guna menghubungi pengajar (Ustad atau Ustadzah) Kemudahan santri dan wali santri dalam memahami berbagai informasi yang disampaikan oleh para pengajar (Ustad atau Ustadzah) Upaya pengajar dalam memahami kebutuhan dan permasalahan santri dan wali santri
	Komunikasi (<i>communication</i>)	Proses komunikasi pegawai yang dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami	14	
	Memahami pelanggan (<i>understanding the customer</i>)	Upaya pegawai dalam memahami keinginan dan permasalahan pelanggan	15	

2. Profil TPQ Daarut Taubah

Keseluruhan data profil TPQ Daarut Taubah didapatkan dari hasil wawancara dengan ketua TPQ Daarut Taubah.³⁷ Taman Pendidikan Al-Quran (TPQ) Daarut Taubah merupakan TPQ yang berada di bawah naungan Masjid At-Taubah yang terletak di Jalan Kupang Gunung Timur VII/41b, Surabaya. Santri TPQ adalah masyarakat yang bertempat tinggal di sekitar wilayah Putat Jaya dan Kupang Gunung Timur sebagai wilayah Eks Lokalisasi Dolly Surabaya. Latar belakang pendirian TPQ Daarut Taubah tidak hanya dilandasi oleh adanya kebutuhan memakmurkan masjid saja, namun juga dilandasi adanya kebutuhan untuk memberikan wadah

pengondisian anak-anak yang tinggal di lingkungan Eks-Lokalisasi Dolly.

TPQ Daarut Taubah memiliki Visi yaitu menjadi TPQ yang mampu mencetak santri berkualitas dan bermoral Islami. Bagi para tenaga pengajar TPQ Daarut Taubah, orientasi pembentukan moral islami para santri menjadi hal yang tidak kalah penting dengan orientasi membentuk kompetensi santri dalam membaca dan menulis Al-Quran. Para pengajar merasa perlu untuk mengenalkan dan membangun kecintaan para santri terhadap ajaran Islam.

TPQ Daarut Taubah memiliki beberapa misi yang terdiri dari: (1) Pengelolaan TPQ secara

³⁷ Cahyo Andrianto (Ketua TPQ Daarut Taubah), wawancara, 15 Mei 2025.

profesional yang berbasiskan pada nilai-nilai pengabdian pada masyarakat dan agama; (2) Mencetak kemampuan BTAQ para santri; (3) Mencetak santri yang bermoral islami dan peduli dengan lingkungan sekitar; dan (4) Bekerjasama dengan para stakeholder diantaranya takmir, orang tua wali, masyarakat sekitar dan pemerintah kota untuk menjalankan program-program TPQ.

TPQ Darut Taubah adalah TPQ yang telah memiliki izin operasional yang dibuktikan dengan kepemilikan Nomor Statistik Pendidikan Al-Quran (NSPQ) yang diterbitkan oleh Kementrian Agama. Struktur organisasi TPQ Daarut Taubah terdiri dari kepala TPQ, sekretaris & bendahara, dan tenaga pengajar. Lembaga ini dijalankan secara swadaya dengan dukungan dari banyak pihak seperti warga sekitar dan pengurus kampung setempat. Jumlah santri TPQ Daarut Taubah adalah 60 anak dengan rentang usia TK hingga SD. Kegiatan TPQ dilakukan pada hari senin hingga jumat pukul 16.00 hingga 17.30 yang berpusat di lantai 2 Masjid At-Taubah. Dalam menjalankan pembelajarannya, para santri terbagi menjadi empat kelompok mengaji. Para santri yang mengaji di TPQ Daarut Taubah tidak dipungut biaya dan hanya diberikan fasilitas untuk berinfaq di setiap minggunya.

Metode yang digunakan dalam menjalankan pembelajaran baca dan tulis Al-Quran adalah metode tilawati. Untuk saat ini terdapat empat pengajar bersertifikat tilawati yang membantu dalam menjalankan seluruh kegiatan TPQ. Setiap tenaga pengajar bertanggung jawab pada satu kelompok mengaji.

Selain pembelajaran baca dan tulis Al-Quran (BTAQ), juga terdapat berbagai kegiatan lainnya seperti hafalan surat pendek dan hadits, penyampaian wawasan keagamaan, praktikum ibadah, kegiatan pembinaan moral di hari jumat, kegiatan peringatan hari besar Islam, dan kegiatan rekreasi bersama.

Guna memotivasi sekaligus mengevaluasi hasil belajar santri, TPQ Daarut Taubah juga menerapkan sistem rapor belajar yang disampaikan pada orang tua/wali santri setiap satu semester sekali. Di dalam rapor belajar tersebut hasil evaluasi hasil pembelajaran BTAQ dan juga evaluasi moral keseharian santri dalam mengikuti proses pembelajaran. Masa pembelajaran TPQ Daarut Taubah mengikuti masa pembelajaran sekolah pada umumnya dengan waktu awal tahun pembelajaran adalah di bulan Juli.

Dalam menjalankan kegiatannya, TPQ Daarut Taubah dapat memanfaatkan berbagai fasilitas yang ada di lingkungan Masjid At-Taubah sebagai tempat mengaji. Meskipun proses pembelajaran dilakukan secara sederhana menggunakan bangku mengaji, namun proses pembelajaran berjalan secara efektif. Di setiap akhir semesternya, mayoritas santri dapat mengikuti ujian dengan baik dan dapat naik tingkat. Selain itu, dalam menjalankan kegiatannya, TPQ Daarut Taubah sering menjalin kemitraan dengan TPQ lain dan juga pengurus kampung setempat khususnya untuk kegiatan-kegiatan momentual dan membutuhkan partisipasi dengan banyak orang seperti pelaksanaan pawai untuk memperingati hari besar Islam ataupun lomba-lomba kelslaman.

3. Analisis Mutu Layanan TPQ Daarut Taubah berbasis SERVQUAL

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi Bukti fisik (*tangibles*) layanan berkaitan dengan penampilan fasilitas layanan yang tersedia di TPQ yang terdiri dari tiga sub dimensi meliputi *Appearance of physical facilities* (keadaan fasilitas fisik), *Appearance of equipment* (kualitas sarana/alat bantu), dan *Appearance of personel* (kualitas penampilan pegawai). Terdapat tiga atribut layanan TPQ yang mencerminkan sub dimensi *Appearance of physical facilities* (keadaan fasilitas fisik) meliputi: (1) kondisi kebersihan dan ketercukupan & kondusifitas ruang mengaji, (2) kondisi prasarana toilet dan tempat wudhu, (3) kondisi prasarana tempat parkir kendaraan.

Terkait dengan sub dimensi *appearance of physical facilities* (penampilan fasilitas fisik), santri peserta FGD banyak mengeluhkan tentang kebersihan masjid khususnya di sekitar area kelompok tilawati PAUD. Di masjid banyak ditemukan kertas bekas mainan anak dan bungkus makanan.³⁸ Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara pengalaman yang dirasakan santri dengan harapan mereka terhadap kondisi kebersihan tempat mengaji. Meskipun hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat satu orang marbot masjid yang bertugas dalam hal kebersihan, namun tampaknya kinerja marbot dalam hal kebersihan masjid masih belum sesuai dengan ekspektasi atau harapan santri sebagai pengguna layanan. Semetara itu, dalam hal ketercukupan tempat mengaji, para santri dalam FGD menyatakan bahwa luas lantai dua Masjid

At-Taubah sebagai tempat mengaji sudah sangat cukup.³⁹ Observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Luas bangunan lantai dua masjid adalah $\pm 100 \text{ m}^2$. Luas tempat ini dianggap cukup sebagai tempat mengaji yang terdiri dari 4 kelompok mengaji dengan total santri sebanyak 60 anak. Dalam hal kondusifitas tempat mengaji, seluruh santri peserta FGD menyatakan bahwa meskipun kondisi masjid sangat ramai dengan banyaknya anak yang belajar mengaji dan bermain namun mereka tidak merasa terganggu dengan kondisi tersebut.

Terkait dengan atribut kondisi prasarana toilet dan tempat wudhu, para santri peserta FGD menyatakan bahwa tempat wudhu yang ada di masjid sudah cukup namun kondisi toiletnya masih perlu diperhatikan kembali dikarenakan sangat licin dan kotor. Santriwati peserta FGD menyatakan bahwa mereka sering menggunakan tempat wudhu dan toilet perempuan dikarenakan setelah mengaji di TPQ Daarut Taubah maka mereka tetap berada di masjid untuk menjalankan sholat magrib berjamaah dan lanjut mengaji di tempat lain. Terkadang mereka merasa risih jika sedang membutuhkan toilet karena kondisi toilet yang kotor.⁴⁰ Observasi kondisi toilet dan tempat wudhu pria juga menunjukkan hal yang sama.

Berkaitan dengan atribut kondisi prasarana tempat parkir kendaraan, seluruh peserta FGD menyatakan tidak pernah membawa kendaraan saat mengaji.⁴¹ Hal ini dikarenakan selain rumah mereka dekat dengan masjid, mereka juga khawatir kendaraan yang mereka bawa hilang mengingat kondisi Masjid At-Taubah sendiri memang tidak tersedia tempat parkir

³⁸ Sansan, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

³⁹ Pinky, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

⁴⁰ Pinky, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

⁴¹ Zaneta, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

kendaraan. Salah satu peserta FGD mengungkapkan bahwa salah satu temannya pernah merasa kehilangan sepeda karena sepeda dipinjam orang lain tanpa izin. Hal ini membuat para santri tidak pernah membawa sepeda saat mengaji.⁴² Berdasarkan hasil observasi, Masjid At-Taubah berada di kampung dengan kondisi jalan yang sempit, hanya para guru atau tenaga pengajar saja yang membawa kendaraan dan diparkir di depan masjid. Dari sini dapat diketahui bahwa atribut tempat parkir tampaknya memang bukan menjadi atribut layanan yang diharapkan oleh santri sebagai pengguna layanan.

Untuk sub dimensi *appearance of equipment* (kualitas sarana/alat bantu) sebagian santri peserta FGD menyatakan bahwa mereka terkadang tidak kebagian bangku mengaji yang membuat mereka harus bergantian dengan temannya dan sedikit mengganggu proses belajar mereka.⁴³ Berdasarkan observasi yang dilakukan, sarana yang sering digunakan dalam proses pembelajaran hanyalah bangku mengaji. Para tenaga pengajar jarang terlihat menggunakan media pembelajaran yang lain meskipun di TPQ Daarut Taubah memiliki sarana pembelajaran yang cukup memadai seperti papan tulis, alat peraga, LCD dan buku-buku bacaan. Diantara banyaknya sarana yang dibutuhkan, bangku mengaji tampaknya menjadi sarana yang paling dibutuhkan santri. Oleh karena itu ketersediaan dan kecukupan bangku mengaji sangatlah penting bagi para santri. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pengalaman yang dirasakan santri dengan harapan santri terhadap sarana pembelajaran.

Terkait dengan sub dimensi *appearance of personel* (penampilan pegawai), seluruh santri peserta FGD menyatakan bahwa seluruh guru atau tenaga pengajar di TPQ Daarut Taubah sangat sopan dan sangat rapih dalam berpakaian. Hal ini tidak menunjukkan kesenjangan antara harapan dan pengalaman yang mereka rasakan terkait dengan penampilan para guru ngaji.⁴⁴ Hasil observasi juga menunjukkan bahwa para pengajar selalu tampil dengan pakaian yang Islami. Dalam kesehariannya pun, seluruh pengajar di TPQ Daarut Taubah senantiasa menjaga hijabnya. Kesopanan para pengajar tidak hanya dapat dilihat dari cara berpakaian mereka saja, namun juga perbuatan dan perkataan mereka dalam keseharian.

Berdasarkan data di atas, dimensi bukti fisik (*tangibles*) di TPQ Daarut Taubah menunjukkan adanya kombinasi antara kesesuaian dan ketidaksesuaian antara harapan santri dengan pengalaman yang mereka rasakan. Pada sub dimensi *Appearance of physical facilities* (kualitas penampilan fisik) masih ditemukan kesenjangan pada aspek kebersihan tempat mengaji dan toilet, namun kecukupan ruang mengaji dan kondusifitas tempat belajar dinilai sudah sesuai dengan harapan santri. Adapun fasilitas parkir bukan merupakan atribut yang dibutuhkan oleh para santri. Sedangkan untuk sub dimensi *appearance of equipment* (kualitas sarana) masih dianggap ada kekurangan khususnya dalam hal ketersediaan bangku mengaji mengingat jumlahnya yang terbatas. Sementara itu untuk sub dimensi *appearance of personel* (kualitas

⁴² Pinky, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

⁴³ Zaneta, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

⁴⁴ Pinky, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

penampilan pegawai) tidak ditemukan kesenjangan. Seluruh guru atau tenaga pengajar dianggap sudah sangat sopan dan rapih dalam berpakaian serta mencerminkan nilai-nilai Islami.

b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reliability*) merupakan dimensi yang menunjukkan kemampuan organisasi dalam memenuhi janji atas apa yang ditawarkan. Pada konteks Taman Pendidikan Al-Quran (TPQ), dimensi keandalan (*reliability*) dapat dilihat dari dua atribut yaitu ketepatan waktu TPQ dalam memberikan pembelajaran dan kemampuan para pengajar dalam mencetak kemampuan, pengetahuan, kepribadian para santri. Ketepatan waktu sangat penting bagi santri yang mayoritas adalah anak-anak. Umumnya anak-anak akan mudah bosan jika diharuskan menunggu. Selain itu, terlambatnya pelaksanaan kegiatan mengaji akan mengganggu ritme kegiatan harian mereka yang berdampak pada ketidaknyamanan santri mengikuti kegiatan. Di satu sisi kemampuan para pengajar dalam memberikan pembelajaran dan pembinaan merupakan hal utama yang dibutuhkan oleh para santri.

Kegiatan di TPQ Daarut Taubah dilakukan setiap hari Senin hingga Jum'at Pukul 16.00 Wib – selesai. Berdasarkan hasil FGD, diketahui bahwa dua dari empat guru atau pengajar di TPQ Daarut Taubah masih sering terlambat datang mengajar. Tidak jarang para santri harus bergabung dengan kelompok lain terlebih dahulu sambil menunggu kedatangan guru ngajinya.⁴⁵ Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan dengan pengalaman

yang dirasakan oleh para santri terkait atribut ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan.

Sedangkan untuk atribut kemampuan para pengajar dalam mencetak kemampuan BTAQ, pengetahuan, dan kepribadian santri, para santri peserta FGD secara umum menyatakan bahwa para pengajar memiliki kemampuan yang sangat baik dalam mengajarkan baca tulis Al-Quran. Namun sebagian peserta FGD menganggap cara mengajar sebagian guru terasa terlalu galak, meskipun sebagian peserta FGD yang lain menganggapnya sebagai bentuk ketegasan dalam mengajar. Selain itu, hasil FGD juga menunjukkan bahwa para guru akhir-akhir ini sangat jarang memberikan wawasan pengetahuan sehingga waktu mengaji hanya digunakan untuk mengajarkan baca tulis Al-Quran saja.⁴⁶

Hasil observasi menunjukkan para guru ngaji lebih memanfaatkan sebagian besar waktunya untuk pembelajaran baca tulis Al-Quran. Pemberian wawasan keislaman dilakukan hanya sesekali saja dan tidak merata di semua kelompok. Pemberian wawasan keislaman hanya terlihat pada kelompok PAUD dan kelompok tilawati 3 saja yang dilakukan dalam bentuk kuis sebelum santri pulang mengaji. Para santri juga terlihat sangat antusias menjawab pertanyaan-pertanyaan kuis wawasan keislaman yang disampaikan oleh pengajar. Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya para santri juga menginginkan adanya kegiatan pemberian wawasan keislaman selain kegiatan baca tulis Al-Quran. Berdasarkan observasi pula, kegiatan pembinaan sebenarnya sudah dijalankan

⁴⁵ Pinky, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

⁴⁶ Pinky, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

secara bersama-sama seluruh kelompok yang diadakan setiap hari jumat. Namun kegiatan ini lebih banyak berisi tentang praktek ibadah dan hafalan surat-surat pendek yang terkadang justru membuat para santri bosan.

Berdasarkan data dan temuan di atas, menunjukkan bahwa TPQ Daarut Taubah memiliki kehandalan dalam pengajaran baca tulis Al-Quran, namun para pengajar kurang fokus pada pemberian layanan yang berorientasi peningkatan pengetahuan keislaman santri. Aspek ketepatan waktu layanan juga masih perlu ditingkatkan kembali guna meningkatkan pengalaman rasa dan kepuasan santri. memperhatikan background sosiologis TPQ Daarut Taubah yang berada di lingkungan Eks-Lokalisasi Dolly, pemberian wawasan keislaman seharusnya perlu dianggap sebagai hal yang sama-sama penting. Untuk itu para pengajar perlu memberikan alokasi waktu pengajaran yang cukup agar para santri tidak saja puas dengan kehandalan para pengajar dalam mengajarkan baca tulis Al-Quran, namun juga puas dengan kehandalan para pengajar dalam meningkatkan wawasan keislaman mereka yang dilakukan melalui metode-metode yang inovatif dan menyenangkan.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) TPQ berkaitan dengan kecepatan para pengajar dalam merespon tuntutan dan permasalahan pelanggan, dalam konteks ini adalah santri dan wali santri. Berdasarkan hasil FGD, para santri menyatakan para orang tua atau wali mereka tidak ada persoalan atau tuntutan khusus terhadap TPQ Daarut Taubah. Para orang tua atau wali

santri cenderung menerima semua layanan diberikan pada anaknya. Peserta FGD menyatakan persoalan yang mereka alami selama mengaji bisa dikategorikan menjadi persoalan teknis dan persoalan yang berkaitan dengan hubungan dengan teman mereka. Berkaitan dengan hal teknis persoalan yang sering mereka alami adalah mereka sering lupa tidak membawa alat tulis dan buku tilawati. Peserta FGD menyatakan bahwa masing-masing guru selalu bersikap baik dan cepat dalam memberikan solusi yaitu dengan mencarikan pinjaman alat tulis dan buku tilawati ke santri lain.⁴⁷

Persoalan lain yang sering dialami para santri adalah berkaitan dengan hubungan mereka dengan teman. Para santri peserta FGD menyatakan, ada beberapa santri yang dikenal sebagai santri yang nakal dan sering melakukan *bullying* pada teman-temannya. Sikap *bullying* tersebut tidak saja mengganggu proses belajar santri namun sampai membuat santri menangis. Sebagian santri juga tidak mau mengaji lagi karena perilaku *bullying* tersebut. Setiap santri mendapat perilaku *bullying* dari temannya, maka segera mereka melaporkan pada guru mengajinya masing-masing. Dalam hal ini, menurut peserta FGD, para guru selalu merespon dengan cepat dan segera memberi sanksi pada santri yang melakukan *bullying*. Adapun bentuk sanksi yang diberikan bervariasi sesuai dengan kadar perilaku negatifnya. Bagi santri yang melakukan tindakan *bullying* pada temannya akan diberikan hukuman, seperti dipulangkan paling akhir, diminta menulis kalimat *istighfar* sebanyak 500 kali, hingga diberi hukuman berupa jeweran di telinga.⁴⁸

⁴⁷ Ahmad Sanusi, *Focus Group Discussion (FGD)*, 16 Juni 2025.

⁴⁸ Zaneta, *Focus Group Discussion (FGD)*, 16 Juni 2025.

Berdasarkan hasil observasi, setidaknya terdapat tiga orang santri yang sering melakukan tindakan *bullying* terhadap temannya. Adapun bentuk *bullying* yang sering dilakukan adalah mengejek teman dengan *body shaming*. Santri tersebut adalah santri yang secara usia lebih tua dibandingkan dengan teman-teman yang lain. Seluruh guru atau tenaga pengajar juga terlihat sering memperhatikan santri tersebut agar santri tersebut tidak sering mengganggu temannya. Meskipun semua guru sudah memberikan respon yang cepat jika ada santri yang mengganggu temannya, namun kejadian tindakan *bullying* tersebut masih terjadi meskipun tidak sering. Hal ini dikarenakan proses pembinaan santri memang tidak cukup hanya mengandalkan lembaga pendidikan saja namun juga perlu dukungan dari lingkungan tempat dia tinggal.

Berdasarkan data dan temuan dari hasil FGD dan observasi, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap para pengajar TPQ Daarut Taubah terhadap persoalan-persoalan yang dialami santri termasuk baik dan responsif. Para guru atau tenaga pengajar dinilai oleh para santri cepat dalam memberikan solusi baik untuk persoalan teknis ataupun persoalan sosial khususnya untuk tindakan *bullying* yang terjadi diantara para santri. Kecepatan respon ini menunjukkan komitmen TPQ Daarut Taubah untuk membuat para santri nyaman dalam mengikuti setiap kegiatan. Namun, kejadian *bullying* di kalangan santri yang masih terjadi menunjukkan pula bahwa sikap responsif dari para guru mengaji tidak cukup menyelesaikan persoalan, sehingga diperlukan suatu kolaborasi yang baik antara

para pengajar dan orang tua atau wali dalam mendidik para santri.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) terdiri dari empat sub dimensi meliputi kredibilitas (*credibility*), kompetensi (*competency*), kesopanan (*courtesy*), dan keamanan (*security*). Pada konteks TPQ, kredibilitas (*credibility*) menunjukkan kualitas kepribadian para guru atau pengajar. Peserta FGD menyatakan bahwa seluruh guru atau pengajar di TPQ Daarut Taubah dapat menjadi teladan yang baik bagi para santri.⁴⁹ Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kesenjangan antara harapan dengan pengalaman yang mereka rasakan terkait dengan kredibilitas para pengajar. Hasil observasi mendapatkan data bahwa tiga dari empat pengajar merupakan pengurus dewan kemakmuran masjid serta aktif di kepengurusan kampung. Kepala TPQ Daarut Taubah juga merupakan ketua RW. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kredibilitas para pengajar tidak hanya diakui oleh para santri namun juga masyarakat sekitar termasuk para orang tua atau wali santri.

Berkaitan dengan kompetensi (*competency*), para santri peserta FGD menyatakan bahwa seluruh pengajar dianggap memiliki keilmuan keislaman yang baik dan mampu mengajarkan Al-Quran, meskipun sebagian pengajar jarang memberikan wawasan keislaman pada santrinya.⁵⁰ Hal ini menunjukkan persepsi santri pada kompetensi para pengajar adalah positif yang berarti sudah sesuai dengan harapan mereka terhadap kompetensi seorang guru ngaji. Berdasarkan pengakuan dari ketua TPQ, seluruh pengajar di TPQ Daarut Taubah

⁴⁹ Al khalifi Zikri, *Focus Group Discussion (FGD)*, 16 Juni 2025.

⁵⁰ Sansan, *Focus Group Discussion (FGD)*, 16 Juni 2025.

merupakan pengajar yang telah memiliki sertifikat untuk mengajarkan Al-Quran menggunakan metode tilawati.⁵¹ Sertifikat ini dikeluarkan oleh lembaga tertentu yang menyelenggarakan pelatihan metode tilawati. Sertifikat tilawati menunjukkan bahwa seseorang yang menerima sertifikat tersebut dinilai telah memenuhi persyaratan tertentu dalam metode tilawati.

Berkaitan dengan sub dimensi kesopanan (*courtesy*), peserta FGD menyatakan bahwa seluruh guru atau pengajar TPQ Daarut Taubah selalu berlaku sopan baik saat mengajar ataupun di luar jadwal mengajar. Para santri mengaku sering bertemu dengan guru ngajinya masing-masing di luar jadwal mengaji karena mereka adalah tetangga dan sering bertemu di acara-acara kampung.⁵² Berdasarkan observasi yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kesopanan sikap para pengajar berlaku dalam komunikasi yang dilakukan melalui group *whatsapp*. Dalam penyampaian informasi dan menanggapi pertanyaan santri ataupun wali santri, selalu dilakukan secara sopan. Dapat disimpulkan bahwa dalam hal kesopanan, tidak ada kesenjangan antara harapan santri sebagai pengguna layanan dengan pengalaman yang mereka rasakan.

Sedangkan berkaitan dengan sub dimensi keamanan (*security*), hasil FGD menunjukkan bahwa kebutuhan keamanan yang paling dirasakan oleh para santri adalah berkaitan dengan aspek keamanan psikologis santri dalam mengikuti kegiatan mengaji. Hal ini masih berkaitan dengan adanya tindakan *bullying* yang terjadi di kalangan para santri. Dengan cepatnya respon para pengajar terhadap pelaku

tindakan *bullying* yang terjadi di lingkungan TPQ Daarut Taubah, membuat para santri memiliki cukup rasa aman. Para santri peserta FGD menyatakan setiap kali mereka merasa terganggu dengan temannya maka mereka langsung melaporkan gangguan tersebut pada gurunya masing-masing untuk mencari perlindungan.⁵³

Berdasarkan data dan temuan di atas, dimensi jaminan (*assurance*) yang meliputi kredibilitas, kompetensi, kesopanan, dan keamanan, secara umum telah menunjukkan hasil positif dimana tidak ditemukan kesenjangan antara harapan santri sebagai pengguna dengan pengalaman yang mereka rasakan. Pada aspek kredibilitas, para guru telah mampu menjadi teladan bagi para santrinya. Para santri juga telah menganggap seluruh gurunya sebagai orang yang berkompeten dalam menjalankan perannya sebagai guru ngaji. Aspek kesopanan guru juga dinilai positif oleh santri. Sementara itu, pada aspek keamanan meskipun masih perlu terus ditingkatkan namun para santri tetap merasa aman selama para guru responsif dan memberikan perlindungan pada mereka dari tindakan-tindakan *bullying*.

e. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) terdiri dari tiga sub dimensi meliputi akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan memahami pelanggan (*understandisng the customer*). Pada konteks TPQ, sub dimensi akses menunjukkan media atau sarana yang disediakan agar pelanggan dengan mudah menghubungi pengajar TPQ. Para santri peserta FGD menyatakan bahwa mereka dapat dengan mudah menghubungi para

⁵¹ Cahyo Andrianto (Ketua TPQ Daarut Taubah), wawancara, 15 Mei 2025.

⁵² Pinky, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

⁵³ Zaneta, *Focus Group Discussion* (FGD), 16 Juni 2025.

pengajar atau guru ngajinya masing-masing. Mereka pun juga mengatakan selalu mendapatkan *update* informasi tentang TPQ. Selain di masjid, para santri biasanya menghubungi guru ngajinya lewat *Whatsapp* ataupun bisa datang ke rumah guru ngajinya langsung. Seluruh santri peserta FGD mengaku memiliki *handphone* masing-masing sehingga mereka bisa mudah menghubungi guru ngajinya masing-masing.⁵⁴ Hal ini menunjukkan tidak adanya kesenjangan antara harapan santri dengan pengalaman yang mereka rasakan terkait dengan aspek akses komunikasi dengan para pengajar TPQ Daarut Taubah

Dari sisi sub dimensi komunikasi (*communication*), seluruh santri peserta FGD juga menyatakan tidak pernah mengalami miskomunikasi dengan para guru ngaji. Informasi yang disampaikan oleh pengajar selalu bisa diterima dengan baik oleh santri. Adapun jenis informasi yang sering mereka dapatkan adalah berkaitan dengan jadwal libur dan kegiatan-kegiatan insidental yang akan dilakukan seperti kegiatan peringatan hari besar Islam (PHBI), kegiatan rekreasi, dan lain sebagainya.⁵⁵ Hal ini menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan santri dengan pengalaman yang dirasakan santri dari sisi komunikasi. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa memang para santri dan para guru ngaji sering bertemu dan menjalankan aktifitas bersama di luar kegiatan mengaji. Pada kegiatan ini biasanya juga digunakan untuk mensosialisasikan berbagai kegiatan TPQ Daarut Taubah secara langsung sehingga dimungkinkan

komunikasi penyampaian informasi dapat dilakukan secara baik.

Sedangkan terkait dengan sub dimensi pemahaman terhadap pelanggan, para santri peserta FGD menyatakan bahwa para guru ngaji akhir-akhir ini jarang menanyakan kembali kegiatan yang diinginkan oleh para santri. Peserta FGD menyatakan bahwa mereka semua berharap TPQ Daarut Taubah sering mengadakan kegiatan rekreasi seperti tahun-tahun sebelumnya. Seringkali mereka meminta kegiatan tersebut pada guru ngaji namun cenderung kurang diperhatikan dan kegiatan TPQ Daarut Taubah hanya berisi tentang kegiatan pembelajaran dan pembinaan saja. Mereka berharap kegiatan rekreasi seperti berenang bersama dapat dilakukan secara rutin di setiap akhir semester pembelajaran.⁵⁶ Hal ini menunjukkan terdapat kesenjangan antara harapan santri dengan pengalaman yang mereka rasakan, dimana para santri menganggap para guru ngaji kurang bisa memahami kebutuhan santri terhadap kegiatan-kegiatan di luar pembelajaran (non-akademik).

Berdasarkan data dan temuan yang telah disampaikan di atas, dimensi empati (*empathy*) yang terdiri dari sub dimensi akses, komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan menunjukkan hasil yang bervariasi. Pada aspek akses, para santri merasa sudah sangat mudah menghubungi guru ngaji atau pengajarnya masing-masing. Dalam hal komunikasi, para santri juga telah merasa mereka dapat mudah mendapatkan dan

⁵⁴ Ahmad Sanusi, *Focus Group Discussion (FGD)*, 16 Juni 2025.

⁵⁵ Al khalifi Zikri, *Focus Group Discussion (FGD)*, 16 Juni 2025.

⁵⁶ Al khalifi Zikri, *Focus Group Discussion (FGD)*, 16 Juni 2025.

memahami berbagai informasi yang diberikan. Namun pada sub dimensi pemahaman terhadap pelanggan, para santri masih merasa para pengajar kurang bisa memahami kebutuhan mereka khususnya yang berkaitan dengan keinginan santri terhadap kegiatan di luar kegiatan pembelajaran dan pembinaan. Dengan begitu, para pengajar perlu meningkatkan sensitivitas dan keterbukaan dalam mendengarkan serta menanggapi kebutuhan dan keinginan yang disampaikan oleh para santri karena dengan begitu para santri akan semakin puas dengan layanan TPQ Daarut Taubah.

Simpulan

Berdasarkan hasil kajian terhadap mutu layanan TPQ Daarut Taubah dengan menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi meliputi dimensi bukti fisik (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*), menunjukkan bahwa TPQ Daarut Taubah telah menunjukkan mutu layanan yang cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu dilakukan perbaikan. TPQ Daarut Taubah mampu menunjukkan keunggulan mutu layanannya khususnya pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan dimensi jaminan (*assurance*). Untuk ketiga dimensi yang lain ditemukan beberapa kesenjangan yang perlu diperbaiki. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) ditemukan kesenjangan antara harapan dan pengalaman yang dirasakan santri sebagai pelanggan yaitu pada aspek kebersihan tempat mengaji dan toilet, serta sarang bangku mengaji yang dirasa kurang. Pada dimensi kehandalan (*reliability*)

kesenjangan mutu layanan dirasakan pada aspek ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan mengaji dan kebutuhan santri untuk mendapatkan wawasan pengetahuan keislaman padahal santri menunjukkan minat tinggi terhadap penguatan wawasan keagamaan. Sedangkan pada dimensi empati (*empathy*) para santri masih merasa bahwa TPQ Daarut Taubah kurang memperhatikan kebutuhan mereka khususnya dalam hal kegiatan non-akademik, seperti keinginan para santri untuk mengikuti kegiatan rekreatif yang sebelumnya pernah rutin diadakan.

Untuk meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh, TPQ Daarut Taubah dapat melakukan beberapa perbaikan diantaranya meningkatkan kebersihan ruang mengaji dan toilet dengan berkolaborasi dengan pengurus Masjid At-Taubah, menambah bangku mengaji untuk memperlancar proses belajar mengajar, menegakkan kedisiplinan para guru atau tenaga pengajar dalam menjalankan kegiatan, mengembangkan program pembinaan karakter yang diorientasikan khusus untuk mencegah persoalan bullying yang terjadi di kalangan santri, serta menghidupkan kembali kegiatan rekreatif seperti berenang bersama atau bentuk *outing class* lainnya sebagai bentuk perhatian terhadap kebutuhan sosial dan emosional para santri.

Hasil kajian ini tidak hanya memberikan gambaran mutu di TPQ Daarut Taubah saja, namun juga menawarkan pelajaran berharga bagi lembaga dakwah lainnya, khusus untuk Taman Pendidikan Al-Quran agar dapat menggunakan kerangka lima dimensi SERVQUAL sebagai alat ukur mutu layanan. Hal ini karena model SERVQUAL tidak hanya dapat membantu dalam

mendeteksi kesenjangan layanan, tetapi juga dapat membantu dalam menyusun arah peningkatan kualitas lembaga.

Bibliografi

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif. Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11, 2019.
- Berry, Leonard L, A Parasuraman, and Valarie A Zeithaml. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Dian, Dian, and Anisa Wahyuni. "Manajemen Mutu Dalam Perspektif Islam." *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 3, no. 2 (2019): 257. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v3i2.11281>.
- Emil Jamilatunniswaha, Asep Iwan Setiawan, Muh. Idham Kurniawan, and Khoirizi H. Dasir. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah." *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umrah* 3, no. 1 (2022): 57–76. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>.
- Gloriano, and Jaka Nugraha. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (2022): 233–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpap.v12n3>.
- Kumalasari. "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka." *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi* 1, no. 4 (2020): 235–56. <https://doi.org/10.59581/jmki-widyakarya.v1i4.1293>.
- Lesmana, Rosa, and Ratnasari. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. RADEKATAMA PIRANTI NUSA." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 2, no. 2 (2019): 115–29.
- Lirizki, Riza. "STRATEGI LEMBAGA DAKWAH BERBASIS BALANCED SCORECARD : RESOLUSI PENINGKATAN KINERJA LPQ MIFTAHUL JANNAH TAHUN 2025." *Tanzhim: Jurnal Dakwah Terprogram* 3 (2025): 105–22. <https://doi.org/10.55372/tanzhim.v3i1.41>.
- Ma'rufah, Afni. "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan." *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 4, no. 2 (2023): 813–22. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i2.355>.
- Manoppo, Natasya Pricillia Tamon W. S., and Lucky F. Tamengkel. "Pengaruh Kualitas Produk, Brand Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. DEFMELE Leilem." *Productivity* 2, no. 4 (2021): 309–14.
- Masnawati, Eli, and Salva Nur Fitria. "Peran Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ) Dalam Pengembangan Akhlak Anak." *Irsyaduna: Jurnal Studi Kemahasiswaan* 4, no. 2 (2024): 213–24. <https://doi.org/10.54437/irsyaduna.v4i2.1738>.
- Nugraha Ambar, Lutfi; Yuniar; Harsono. "Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)." *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 03, no. 01 (2015): 61–72.
- Putra, Bayu Mahesa, and Kholisus Sa'di. "Peran Taman Pendidikan Al-Quran Hidayaturrasyidin Dalam Pembentukan Karakter Anak Di Dusun Montong Bwuh." *Transformasi: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Non Formal Informal* 9, no. 2 (2023): 167. <https://doi.org/10.33394/jtni.v9i2.8788>.
- Roswiyanti, Roswiyanti. "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Mobil Honda Remaja Jaya Makassar," no. 3 (2023).

- Sakir, A R. "Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone." *Jurnal Darma Agung*, 2024, 845–60. <https://ejournal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161%0Ahttps://ejournal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/4161/3763>.
- Sarjono, Haryadi, and Natalia Natalia. "Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen." *Binus Business Review* 5, no. 1 (2014): 404. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1262>.
- Sepriyanti, Mala, Vivi Herlina, and Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh. "Penerapan Metode Service Quality (Serqual) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan." *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)* 2, no. 2 (2020).
- Sriwidadi, Teguh. "Manajemen Mutu Terpadu." *The Winners* 2, no. 2 (2001): 107. <https://doi.org/10.21512/tw.v2i2.3817>.
- Syukri, Makmur, and Muhammad Ridho Alfatta. "Konsep Mutu, Mutu Sekolah, Mutu Lembaga Pendidikan Sekolah." *Journal on Education* 06, no. 02 (2024): 11721–31. <https://doi.org/10.4159/harvard.9780674864313.c1>.
- Ulfah, Maria, Suhari Muharam, Maisyaroh Maisyaroh, Riska Zulianti Saputri, Noer Achmad Gifari, Azzahra Mardatillah, and Go'an Abdul Mustaqim. "Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *PRIMER : Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 2 (2023): 190–97. <https://doi.org/10.55681/primer.v1i2.67>.
- W., Sulaiman. "Penerapan Pendidikan Islam Bagi Anak Di Usia Emas Menurut Zakiah Dradjat." *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 6, no. 5 (2022): 3953–66. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i5.2418>.