

**SISTEM PENJAMINAN MUTU DI PESANTREN TEBUIRENG
JOMBANG**

DISERTASI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Doktor
Program Studi Studi Islam Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam pada
Pascasarjana IAIN Kediri



Oleh
TRY HENI APRILIA
NIM. 21531022

**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2024**

SISTEM PENJAMINAN MUTU DI PESANTREN TEBUIRENG JOMBANG

DISERTASI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Doktor
Program Studi Studi Islam Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam pada
Pascasarjana IAIN Kediri



Oleh
TRY HENI APRILIA
NIM. 21531022

Promotor:
1. Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag.
2. Prof. Dr. Muhamad Yasin, M.Pd.

**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Try Heni Aprilia
NIM : 21531022
Program : Doktor (S3)
Institut : Pascasarjana IAIN Kediri

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa DISERTASI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Kediri, 8 Maret 2024

Saya menyetujui menyatakan,



Try Heni Aprilia

PERSETUJUAN PROMOTOR

Disertasi berjudul “Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang” yang ditulis oleh Try Heni Aprilia ini telah disetujui pada tanggal 13 Maret 2024

Oleh:

PROMOTOR I



Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag.
NIP. 196202091996031001

PROMOTOR II



Prof. Dr. Muhamad Yasin, M.Pd.
NIP. 197106101998031003

PERNYATAAN KESEDIAAN PERBAIKAN DISERTASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Try Heni Aprilia
NIM : 21531022
Program : Doktor (S3)
Judul Disertasi : Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang

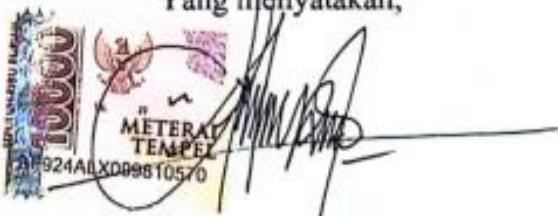
Menyatakan bersedia memperbaiki naskah disertasi sesuai dengan saran dan masukan dari tim penguji ujian disertasi tertutup pada tanggal 24 April 2024

Naskah disertasi yang telah diperbaiki akan saya serahkan kembali kepada Pascasarjana IAIN Kediri setelah mendapat persetujuan semua anggota tim penguji ujian tertutup selambat-lambatnya pada tanggal 18 Juni 2024 sebelum ujian terbuka dilaksanakan.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk menjadikan maklum.

Kediri, 24 April 2024

Yang menyatakan,



Try Heni Aprilia

PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN DISERTASI TERTUTUP

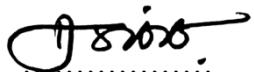
Disertasi yang berjudul “Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang” yang ditulis oleh Try Heni Aprilia ini telah diuji dalam Ujian Disertasi Tertutup pada tanggal 24 April 2024.

Tim Penguji:

1. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. (Ketua/Penguji)



2. Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag. (Sekretaris/Penguji)



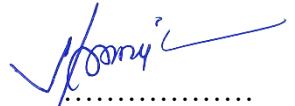
3. Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag. (Promotor I/Penguji)



4. Prof. Dr. Muhamad Yasin, M.Pd. (Promotor II/Penguji)



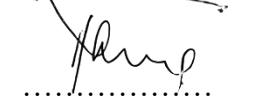
5. Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag. (Penguji Utama)



6. Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd. (Penguji)



7. Dr. Hj. Mu'awanah, M.Pd. (Penguji)



Kediri, 24 April 2024

Direktur,



Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag.
NIP. 1975061320003121004

PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN DISERTASI TERBUKA

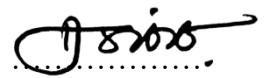
Disertasi yang berjudul “Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang” yang ditulis oleh Try Heni Aprilia ini telah diuji dalam Ujian Disertasi Terbuka pada tanggal 24 Juni 2024.

Tim Penguji:

1. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. (Ketua/Penguji)



2. Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag. (Sekretaris/Penguji)



3. Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag. (Promotor I/Penguji)



4. Prof. Dr. Muhamad Yasin, M.Pd. (Promotor II/Penguji)



5. Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag. (Pengaji Utama)



6. Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd. (Penguji)



7. Dr. Hj. Mu'awanah, M.Pd. (Penguji)



Kediri, 24 Juni 2024

Direktur,



Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag.
NIP. 1975061320003121004

ABSTRAK

Try Heni Aprilia, NIM 21531022, **Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang**, Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag sebagai promotor I dan Prof. Dr. Muhamad Yasin, M.Pd. sebagai promotor II, pada Program Doktor (S3) Studi Islam Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Kata Kunci: *Sistem Penjaminan Mutu, Pesantren, Tebuireng*

Sistem penjaminan mutu (*quality assurance*) merupakan kebutuhan mutlak dan menjadi unsur penting bagi penyelenggaraan pendidikan. Pesantren sebagai salah satu penyelenggara pendidikan memerlukan sistem pengelolaan untuk menunjang kualitas pembelajaran. Namun masih banyak pesantren yang belum memiliki penjaminan mutu yang baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya konsep standarisasi yang jelas seperti: standar kurikulum, standar lembaga, standar pendidik dan tenaga kependidikan, serta standar lulusan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut sistem penjaminan mutu di Pesantren Tebuireng Jombang. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologis. Sumber datanya terdiri dari ketua yayasan, dewan masyayikh (penjamin mutu internal pesantren), majelis masyayikh (penjamin mutu eksternal pesantren), *ustadz*, dan para pimpinan satuan pendidikan formal maupun non formal, tenaga kependidikan, serta santri. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara: persiapan pengolahan data, pembacaan keseluruhan data, *coding*, penyajian kembali data, pembuatan interpretasi data. Pengecekan keabsahan data menggunakan *triangulate*, *member checking*, *rich and thick description*, pengklarifikasi bias data, penyajian informasi, pemanfaatan waktu, melakukan diskusi (*peer debriefing*), dan mengajak auditor eksternal untuk melakukan *review* hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, proses penjaminan mutu pesantren meliputi: 1) Perencanaan penjaminan mutu internal pesantren: a) perumusan program kerja dewan masyayikh; b) penyusunan renstra pesantren; c) penyusunan analisis kebutuhan internal pesantren. Sedang perencanaan penjaminan mutu eksternal pesantren: a) perumusan program kerja majelis masyayikh; b) perumusan standar penjaminan mutu pesantren; c) penetapan kerangka dasar dan struktur kurikulum pesantren; d) perumusan kriteria mutu lembaga dan lulusan pesantren; e) perumusan kompetensi dan profesionalitas pendidik dan tenaga kependidikan pesantren. 2) Pelaksanaan penjaminan mutu internal pesantren: a) Penyusunan kurikulum, kegiatan pembelajaran, dan pelaksanaan ujian serta kelulusan pesantren; b) meningkatkan kompetensi dan profesionalitas pendidik dan tenaga kependidikan melalui pendampingan dan workshop; c) mengadakan pelatihan *fashahah* dan *qiro'ah muwahhadah*; d) menjalin komunikasi intens dengan majelis masyayikh; e) menyampaikan data santri yang lulus kepada majelis

masyayikh. Sedangkan pelaksanaan penjaminan mutu eksternal pesantren: a) memberikan masukan kepada dewan masyayikh perihal penetapan kurikulum pesantren; b) melakukan sosialisasi dan edukasi terkait penjaminan mutu ke pesantren di seluruh Indonesia; c) Menyusun dan menetapkan dokumen mutu; d) menetapkan petunjuk teknis pendirian Ma'had Aly, petunjuk pelaksanaan dewan masyayikh, dan penetapan profil santri Indonesia; d) merumuskan kompetensi dan profesionalitas pendidik dan tenaga kependidikan; e) memeriksa setiap syahadah/ijazah santri yang dikeluarkan oleh Pesantren. 3) Evaluasi penjaminan mutu internal pesantren: a) mengidentifikasi capaian mutu hasil *assessment*; b) menetapkan indikator keberhasilan program berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan evaluasi penjaminan mutu eksternal pesantren: a) melakukan penilaian dan evaluasi terkait pemenuhan standar mutu pesantren; b) melakukan analisis program yang disusun dalam kategori jangka pendek, menengah, dan Panjang. 4) Tindak lanjut penjaminan mutu internal pesantren: a) menganalisis temuan/kasus hasil dari kegiatan evaluasi; b) menyusun rekomendasi terhadap program berikutnya berdasarkan temuan lapangan dan hasil evaluasi. Sedangkan tindak lanjut penjaminan mutu eksternal pesantren sampai detik ini belum terlaksana sebab masih pada tahap pelaksanaan program termasuk sosialisasi dan edukasi pesantren serta penyusunan dokumen mutu Pendidikan non-formal pesantren. *Kedua*, konsep penjaminan mutu bukanlah konsep baru melainkan realisasi dari ajaran "ihsan" yang merupakan budaya pesantren yang bersumber dari Al-qur'an dan Hadits. *Ketiga*, Elemen penjaminan mutu pesantren meliputi: a) Unit Penjaminan Mutu (lembaga yang bertugas sebagai kontrol mutu); b) Dewan Masyayikh (Penjamin Mutu Internal Pesantren); c) Majelis Masyayikh (Penjamin Mutu Eksternal Pesantren); d) Butir Mutu (Standar Kurikulum, Standar Lembaga, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Lulusan); e) Budaya Mutu Religius. *Keempat*, belum ada undang-undang secara khusus yang mengatur tentang mekanisme penjaminan mutu pesantren.

ABSTRACT

Try Heni Aprilia, NIM 21531022, Quality Assurance System at Pesantren Tebuireng Jombang, Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag as promoter I and Prof. Dr. Muhamad Yasin, M.Pd. as promoter II, at the Doctoral Program (S3) of Islamic Studies Concentration of Postgraduate Islamic Education Management of the State Institute of Islamic Religion Kediri.

Keywords: *Quality Assurance System, Pesantren, Tebuireng*

Quality assurance system is an absolute necessity and an important element for the implementation of education. Pesantren as one of the education providers requires a management system to support the quality of learning. However, there are still many pesantren that do not have good quality assurance. This is evidenced by the absence of a clear concept of standardization such as: curriculum standards, institutional standards, standards of educators and education personnel, and graduate standards.

This study aims to describe and characterize the planning, implementation, evaluation, and follow-up of the quality assurance system at Pesantren Tebuireng Jombang. This type of research is descriptive qualitative with a phenomenological approach. The data sources consisted of the chairman of the foundation, *dewan masyayikh* (internal quality assurance of the pesantren), *majelis masyayikh* (external quality assurance of the pesantren), *ustadz*, and leaders of formal and non-formal education units, education personnel, and *santri*. Data collection techniques were observation, interview, and documentation. Data analysis techniques were carried out by: preparing data processing, reading all data, coding, restating data, making data interpretation. Data validity checking uses triangulate, member checking, rich and thick description, clarifying data bias, presenting information, utilizing time, peer debriefing, and inviting external auditors to review research results.

The results showed that: *First*, the pesantren quality assurance process includes: 1) Internal pesantren quality assurance planning: a) formulation of the work programmed of the board of *masyayikh*; b) preparation of the pesantren strategic plan; c) preparation of the pesantren internal needs analysis. While the pesantren external quality assurance planning: a) formulation of the work programmed of the board of *masyayikh*; b) formulation of pesantren quality assurance standards; c) determination of the basic framework and structure of the pesantren curriculum; d) formulation of quality criteria for pesantren institutions and graduates; e) formulation of the competence and professionalism of pesantren educators and education personnel. 2) Implementation of pesantren internal quality assurance: a) Preparation of curriculum, learning activities, and implementation of examinations and graduation of pesantren; b) improving the competence and professionalism of educators and education personnel through mentoring and workshops; c) conducting *fashahah* and *qiro'ah muwahhadah* training; d) establishing intense communication with the *majelis masyayikh*; e) submitting data on graduating students to the *majelis masyayikh*. While the implementation of

external quality assurance of pesantren: a) provide input to the board of masyayikh regarding the determination of the pesantren curriculum; b) conduct socialization and education related to quality assurance to pesantren throughout Indonesia; c) compile and determine quality documents; d) establish technical guidelines for the establishment of *Ma'had Aly*, guidelines for the implementation of the board of *masyayikh*, and the determination of the profile of Indonesian *santri*; d) formulate the competence and professionalism of educators and education personnel; e) check every shahadah / certificate of santri issued by the pesantren. 3) Internal quality assurance evaluation of pesantren: a) identifying the quality achievement of the assessment results; b) determining programmed success indicators based on predetermined standards. While the external quality assurance evaluation of pesantren: a) conducting assessments and evaluations related to the fulfilment of pesantren quality standards; b) conducting an analysis of the programmed arranged in the short-, medium-, and long-term categories. 4) Follow-up of pesantren internal quality assurance: a) analyze findings/cases resulting from evaluation activities; b) prepare recommendations for the next program based on field findings and evaluation results. Meanwhile, the follow-up of pesantren external quality assurance has not yet been carried out because it is still at the stage of program implementation including socialization and education of pesantren as well as the preparation of pesantren non-formal education quality documents. *Second*, the concept of quality assurance is not a new concept but the realisation of the teaching of “*ihsan*” which is the culture of pesantren sourced from the Qur'an and Hadith. *Third*, the elements of pesantren quality assurance include: a) Quality Assurance Unit (an institution in charge of quality control); b) *Dewan Masyayikh* (Internal Quality Assurance of the Pesantren); c) *Majelis Masyayikh* (External Quality Assurance of the Pesantren); d) Quality Grains (Curriculum Standards, Institutional Standards, Educator and Education Personnel Standards, Graduate Standards); e) Religious Quality Culture. *Fourth*, there is no law specifically regulating the quality assurance mechanism of pesantren.

المُلَحَّص

تِرْيَهِيْنِيْ أَبِرِيلِيَا، رَقْمُ الطَّالِيَةِ 21531022، نِظَامُ ضَمَانِ الْجُودَةِ فِي بِيْسَانِتِرِينِ تِيْبُوْ إِيرِيْنُغْ بِجُومَبَانِغْ، الْأَسْتَادُ الدُّكْتُورُ نُورُ أَحِيدُ، الْمَاجِسْتِيرُ كَالْمُشْرِفُ الْأَوَّلُ؛ وَالْأَسْتَادُ الدُّكْتُورُ مُحَمَّدُ يَا سِينْ، الْمَاجِسْتِيرُ كَالْمُشْرِفُ الثَّانِيِّ فِي شُعْبَةِ الدِّرَاسَةِ الْإِسْلَامِيَّةِ لِادَارَةِ التَّعْلِيمِ الْإِسْلَامِيِّ، الدِّرَاسَاتُ الْعُلَيَا الْمَعْهَدُ الْعَالِيُّ الْإِسْلَامِيُّ الْحُكُومِيُّ بِكِيدِيرِيُّ.

الْكَلِمَاتُ الرَّئِيْسِيَّةُ: نِظَامُ ضَمَانِ الْجُودَةِ، بِيْسَانِتِرِينِ، تِيْبُوْ إِيرِيْنُغْ.

نِظَامُ ضَمَانِ الْجُودَةِ عِبَارَةٌ عَنِ الْاِحْتِياجَاتِ الْمُطْلَقَةِ وَيُعَدُّ كَالْعُنْصُرِ مِنِ الْعَنَاصِرِ الْمُهِمَّةِ لِتَطْبِيقِ التَّعْلِيمِ. وَيُعَدُّ بِيْسَانِتِرِينِ مُطَبِّقاً مِنْ مُطَبِّقِي التَّعْلِيمِ الَّذِي يَخْتَاجُ إِلَى نِظَامِ الْعَمَلِيَّةِ لِاِرْتِفَاعِ جُودَةِ التَّعْلِيمِ، وَلَكِنْ هُنَاكَ الْكَثِيرُ مِنِ الْبِيْسَانِتِرِينِ الَّتِي لَمْ تَكُنْ لَدِيهَا ضَمَانُ الْجُودَةِ الْجَيِّدِ. وَهَذِهِ مَا يُشَيِّهَا عَدَمُ الْوُضُوحِ فِي مَفْهُومِ التَّقْيِيسِ، تَحْوُ: مِعيَارُ الْمَنْهَاجِ الدِّرَاسِيِّ، وَمِعيَارُ الْمُؤَسَّسَةِ، وَمِعيَارُ الْمُحَاضِرِيْنَ وَالْمُحَاضِرَاتِ وَمُوَظِّفِيْنَ وَالْمُوَظِّفَاتِ، وَمِعيَارُ الْمُتَحَرِّجِيْنَ.

يُهَدِّفُ هَذَا الْبَحْثُ إِلَى وَصْفِ تَخْطِيطِ نِظَامِ ضَمَانِ الْجُودَةِ وَتَطْبِيقِهِ وَتَقْوِيمِهِ وَمُتَابَعَتِهِ فِي بِيْسَانِتِرِينِ تِيْبُوْ إِيرِيْنُغْ بِجُومَبَانِغْ. وَنَوْعُ هَذَا الْبَحْثِ هُوَ الْبَحْثُ الْوَصْفِيِّ مَعَ مَدْخَلِ الظَّاهِرِ. يَتَكَوَّنُ مَصْدَرُ الْبَيَانَاتِ مِنْ رَئِيسِ الْمُؤَسَّسَةِ، وَدِيْوَانِ الْمَشَايخِ لِضَامِنِ الْجُودَةِ الدَّاخِلِيَّةِ فِي بِيْسَانِتِرِينِ، وَمَجَلسِ الْمَشَايخِ، وَالْأَسَايَنِدِ، وَرُؤُسَاءِ وِحدَةِ التَّعْلِيمِ الرَّسْمِيِّ وَغَيْرِ الرَّسْمِيِّ، وَمُوَظَّفِيِّ التَّعْلِيمِ، وَالْتَّلَامِيْزِ. طَرَائِقُ جَمْعِ الْبَيَانَاتِ الْمُسْتَخْدَمَةِ هِيَ الْمُلَاحَظَةُ وَالْمُقَابَلَةُ وَالْوَثَائِقُ. عِلَادَةً عَلَى ذَلِكَ، طَرَائِقُ تَحْلِيلِ الْبَيَانَاتِ الْمُسْتَخْدَمَةِ هِيَ تَجْهِيزُ تَحْلِيلِ الْبَيَانَاتِ، وَقِرَائِتُهَا كُلُّهَا، وَتَرْمِيزُهَا، وَإِعَادَةُ تَقْدِيمِهَا، وَتَقْسِيرُهَا. وَقَامَتُ الْبَاحِثَةُ بِالتَّحْقِيقِ مِنْ صِحَّةِ الْبَيَانَاتِ بِاسْتِخْدَامِ طَرِيقَةِ الْمُشَنَّاثِ، وَالتَّحْقِيقِ مِنْ الْأَعْضَاءِ، وَالْوَصْفِ الْغَيِّيِّ وَالسَّمِيِّكِ، وَتَوْضِيْحِ التَّحْيِيرِ فِي الْبَيَانَاتِ، وَتَقْدِيمِ الْمَعْلُومَاتِ، وِالْإِنْتِفَاعِ بِالْوَقْتِ، وَالْمُنَاقَشَةِ (مُرَاجِعَةِ الْأَفْرَانِ)، الْمَدِيقِ الْخَارِجِيِّ لِمُرَاجِعَةِ نَتَائِجِ الْبَحْثِ.

تَدْلُلُ نَتَائِجِ الْبَحْثِ عَلَى أَنَّ: 1) عَمَليَّةُ ضَمَانِ الْجُودَةِ لِلْبِيْسَانِتِرِينِ تَتَكَوَّنُ مِنْ: أَوَّلًا، التَّخْطِيطِ؛ ثَانِيَا، التَّطْبِيقِ؛ ثَالِثًا، التَّقْوِيمِ؛ رَابِعًا، الْمُتَابَعَةِ/التَّوْصِيَّةِ. فَإِنَّهُ يَشَتمِلُ عَلَى: أ) صِيَاغَةِ رُؤُسَةِ الْبِيْسَانِتِرِينِ وَرَسَالَتِهَا وَهَدْفِهَا؛ ب) إِعْدَادِ بَرَنَامِجِ الْعَمَلِ؛ ج) تَحْلِيلِ اِحْتِياجَاتِ الْبِيْسَانِتِرِينِ؛ د) تَحْدِيدِ الْهِيْكَلِ الْإِدَارِيِّ وَتَقْسِيمِ الْعَمَلِ، ه) صِيَاغَةِ مَعَايِيرِ ضَمَانِ الْجُودَةِ لِلْمَعْهَدِ الْإِسْلَامِيِّ. وَأَمَّا التَّطْبِيقِ، فَإِنَّهُ يَشَتمِلُ عَلَى: أ) الْمُرَاقِبَةِ وَالتَّقْوِيمِ؛ ب) الْقِيَامِ بِبَرَنَامِجِ الْعَمَلِ؛ ج)

القيام بالتوافق المُكْتَفِي بين ديوان المشايخ و مجلس المشايخ . وأما التقويم، فإنه يستتم على : تعين أهداف الجودة لنتائج التقويم؛ ب) تحديد مؤشرات نجاح البرامج استناداً إلى المعايير الثالثة، ج) تحويل البرامج المنظمة في الفئات قصيرة ومتعددة وطويلة الأجل . وأما المتابعة أو التوصية، فإنها تستتم على : أ) تحويل اكتشافات النتائج أو حالاتها من شاطِ التقويم؛ ب) وضع التوصيات للبرامج التالية استناداً إلى الإكتشافات في الواقع ونتائج التقويم؛ 2) ليس مفهوماً ضمان الجودة مفهوماً جديداً، ولكن التحقيق من تعاليم "الإحسان" ، وهو عبارة عن الشفافية أو العادة في السياسات تصدر من القرآن والحديث؛ 3) تستعمل عناصر ضمان الجودة للسياسات على : أ) وحدة ضمان الجودة (المؤسسة تكون بمثابة مراقبة الجودة)، ب) ديوان المشايخ (ضمان الجودة الداخلية للسياسات)، ج) مجلس المشايخ (ضمان الجودة الخارجية للسياسات)، د) عناصر الجودة (معايير المنهج الدراسي، ومعيار المؤسسة، ومعيار المحاضرين والمحاضرات وموظفيه والموظفات، ومعيار المتخريجين)، ه) ثقافة الجودة الدينية؛ و 4) لا يوجد القوانيين الخاصة بتنظيم آلية ضمان الجودة للسياسات حتى الآن.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَئْيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدُنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٌ وَعَلَى
إِلَهِ وَصَاحِبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan *taufiq* dan ‘*inayah* sehingga disertasi dengan judul “**Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang**” ini dapat terselesaikan dengan tuntas dan baik. Shalawa serta salam dipersembahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Penelitian ini merupakan ikhtiyar akademik yang dilakukan dengan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis menyampaikan rasa hormat dan apresiasi yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu;
2. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag. selaku Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri yang telah memberikan fasilitas layanan akademik khusunya dalam penyelesaian disertasi ini;
3. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag. selaku Promotor I dan Bapak Prof. Dr. Muhamad Yasin, M.Pd selaku Promotor II yang telah memberi bimbingan dan arahan sehingga disertasi ini dapat terselesaikan dengan baik;
4. Bapak Dr. Zayad Abd. Rahman, M.H.I selaku Ketua Program Doktor Studi Islam Pascasarjana IAIN Kediri yang telah memberikan motivasi dan layanan terbaiknya;
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Pasacasarjana khusunya Program Doktor Studi Islam IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu yang ikhlas dan barokah;
6. Seluruh mahasiswa Program Doktor Studi Islam angkatan 2021 (pertama) yang telah menjadi mitra akademik baik di dalam maupun di luar perkuliahan.

Kediri, 8 Maret 2024

Penulis,

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Karya tulis ini dipersembahkan untuk kedua orang tua (almarhum Suharto & Siti Markamah), yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang, dukungan dan do'a yang tulus. Semoga diampuni segala dosa-dosanya serta selalu dalam limpahan rahmat dan kasih sayang Allah SWT. Terimakasih kepada saudaraku atas do'a dan dukungannya selama ini, semoga amal kebaikan senantiasa mengalir sebagai amal saleh dan amal jariyah.

Kepada suami tercinta, Bagus Haikal Hubby yang telah memberikan support moril maupun materiil, motivasi, kesabaran, kasih saying yang tak terhingga saat peneliti menempuh studi doctor. Sehingga rangkian studi dan penyelesaian akhir disertasi ini dapat berjalan lancar dan berkah. Terimakasih atas do'a-do'a yang terpanjang tiada henti, semoga semua perhatian dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan ridho Allah SWT.

Anak tersayang, Ananda Galuh Candra Kirana Hubbiy yang kerap terabaikan karena kesibukan, semoga Allah senantiasa menemani setiap langkahnya serta harapannya dapat terwujud berupa kesuksesan di masa yang akan datang. Demikian pula semua sahabat-sahabat yang tak tersebutkan, kepada mereka yang telah mendedikasikan kesetiakawanan mereka, semoga amal ibadahnya senantiasa mendapat keberkahan. Kepada rekan akademik sahabat Dodi dan Ilham, ucapan terimakasih tak terhingga karena telah memberikan jalan terang dalam terselengkapnya disertasi ini.

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha

‘	Hamzah	’	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monofong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـ	Fathah	a	a
ـ	Kasrah	i	i
ـ	Dammah	u	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـي	Fathah dan ya	ai	a dan u
ـؤ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُعِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيْ...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
يَ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وَ,	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قَبِيلَ qiblā
- يَقُولُ yaqūlu

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

- a. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

- b. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

- c. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةٌ talhah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبَرَّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu الـ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلْمَنْ الْقَلْمَنْ al-qalamu
- الشَّمْسُ الْشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ الْجَلَالُ al-jalālu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنْ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
- يَسْمِ اللَّهِ بِحُرْبَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
- الرَّحْمٰنُ الرَّحِيمُ Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمٰنِ الرَّحِيمِ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَّحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلّهِ الْأَمْرُ حَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KESEDIAAN PERBAIKAN DISERTASI	v
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN DISERTASI	
TERTUTUP.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN DISERTASI	
TERBUKA	vii
KATA PENGANTAR.....	xiii
KATA PERSEMBAHAN.....	viv
HALAMAN TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR ISTILAH.....	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	24
C. Tujuan Penelitian.....	24
D. Kegunaan Penelitian.....	25
E. Penelitian Terdahulu.....	27
F. Definisi Istilah/Operasional.....	39
BAB II KERANGKA TEORI.....	43
A. Sistem Penjaminan Mutu.....	43
B. Pesantren.....	56
C. Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren.....	80
BAB III METODE PENELITIAN.....	108
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	108
B. Lokasi Penelitian.....	109

C.	Sumber Data.....	122
D.	Prosedur Pengumpulan Data.....	123
E.	Analisis Data.....	130
F.	Pengecekan Keabsahan Data.....	133
G.	Tahap-Tahap Penelitian.....	135
	BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	142
A.	Paparan Data.....	142
B.	Temuan Penelitian.....	194
	Bab V Pembahasan.....	200
A.	Perencanaan Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang.....	217
B.	Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang.....	229
C.	Evaluasi Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang.....	249
D.	Tindak Lanjut Sistem Penjaminan Mutu di Pesantren Tebuireng Jombang.....	252
	BAB VI PENUTUP.....	257
A.	Kesimpulan.....	257
B.	Implikasi Teoritis/Praktis.....	258
C.	Keterbatasan Penelitian.....	259
D.	Rekomendasi.....	260
	DAFTAR PUSTAKA.....	262
	LAMPIRAN.....	281
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	299

DAFTAR TABEL

No	Identitas	Halaman
1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	37
2	1 Abad Tonggak Sejarah <i>Total Quality Management</i>	49
3	Rumusan Standar Penjaminan Mutu Pesantren.....	104
4	Pedoman Observasi.....	124
5	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	125
6	Kisi-Kisi Wawancara.....	126
7	Pedoman Dokumentasi.....	128
8	Korelasi Siklus Mutu Deming dan Penjaminan Mutu Pesantren.....	214
9	Kerangka Standar Mutu Pendidikan Pesantren.....	231
10	Tujuan Tes Kompetensi Calon Guru Pesantren Tebuireng.....	281
11	Kurikulum Madrasah Mu'allimin Tebuireng Kelas: I (Satu).....	281
12	Kurikulum Madrasah Mu'allimin Tebuireng Kelas: II (Dua).....	281
13	Kurikulum Madrasah Mu'allimin Tebuireng Kelas: III (Tiga).....	282
14	Kurikulum Madrasah Mu'allimin Tebuireng Kelas: IV (Empat).....	282
15	Kurikulum Madrasah Mu'allimin Tebuireng Kelas: V (Lima).....	283
16	Kurikulum Madrasah Mu'allimin Tebuireng Kelas: VI (Enam).....	283
17	Kurikulum Pengajian Al-Qur'an dan Diniyah Trensains.....	283
18	Kitab Madrasah Diniyah Trensains.....	284
19	Kitab Sorogan Trensains.....	285
20	Kurikulum dan Metode Pembelajaran Madrasah Mu'allimin Kelas ULA.....	285
21	Kurikulum dan Metode Pembelajaran Madrasah Mu'allimin Kelas WUSTHO.....	286
22	Kurikulum dan Metode Pembelajaran Madrasah Mu'allimin Kelas ULYA.....	287
23	Aktivitas Harian Santri Putra.....	287
24	Jadwal Kegiatan Ekstra Santri Putra.....	288
25	Aktivitas Harian Pondok Putri.....	288
25	Jadwal Kegiatan Ekstrakurikuler Santri Putri.....	288

26	Peta Konsep Program Kerja Dewan Masyayikh Pesantren Tebuireng	289
27	Agenda Monitoring Al-Qur'an Pesantren Cabang Tebuireng (Pesantren Tebuireng X Dewan Masyayikh).....	290
28	Standar Kurikulum Pokok Pondok Pesantren Tebuireng Cabang.....	292
29	Susunan Anggota Majelis Masyayikh.....	292
30	Deskripsi Pekerjaan Dewan Masyayikh.....	293
31	Capaian, Pengembangan & SDM, Catatan Pelaksanaan Program & Tantangan Dewan Masyayikh.....	294
32	Notulensi Hasil Musyawaroh Dewan Masyayikh X SMA Trensains..	295
33	Job Description Majelis Masyayikh.....	296
34	Daftar Konsultasi Penyelesaian Disertasi.....	301
35	Daftar Konsultasi Penyelesaian Disertasi.....	302

DAFTAR GAMBAR

No	Identitas	Halaman
1	Perkembangan <i>Total Quality Management</i>	49
2	<i>The Shewhart Cycle</i>	52
3	Kerangka Dasar Kebijakan Penjaminan Mutu Pesantren.....	83
4	Siklus Mutu.....	84
5	Korelasi Profil Santri Indonesia dengan Sistem Penjaminan Mutu Pesantren.....	107
6	Langkah-Langkah dalam Analisis data Kualitatif.....	131
7	Pola Penjaminan Mutu Pesantren Tebuireng.....	199
8	Konsep Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Pesantren.....	213
9	Siklus Penjaminan Mutu Pesantren.....	217
10	Program Majelis Masyayikh 2022-2024.....	233
11	Skema Penjaminan Mutu Pendidikan Pesantren.....	238
12	Pola Penjaminan Mutu Pesantren.....	256
13	Struktur Organisasi Yayasan Hasyim Asy'ari.....	297
14	Struktur Dewan Masyayikh Tebuireng	298
15	Bagan Struktur Organisasi dan tata Kerja Majelis Masyayikh	299
16	Surat Keterangan Penerimaan Penelitian Pesantren Tebuireng.....	300
17	Surat Permohonan Riset Penelitian.....	301

DAFTAR ISTILAH

(AHWA) Ahlul Halli Wal Aqdi

Tim yang bertugas memilih anggota majelis masyayikh.

(PDF) Pendidikan Diniyah Pesantren

Pendidikan diniyah pesantren adalah sistem pendidikan tradisional Islam di Indonesia yang biasanya dilakukan di pondok pesantren.

(SPMI) Sistem Penjaminan Mutu Internal

Suatu sistem yang dibangun dan diimplementasikan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk memastikan bahwa proses, produk, dan layanan yang mereka hasilkan atau sediakan memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh organisasi itu sendiri.

(SPMP) Sistem Penjaminan Mutu Pesantren

Kerangka atau proses yang dibangun di dalam pesantren untuk memastikan bahwa proses pendidikan dan kegiatan di pesantren tersebut berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.

Afirmasi

Pemerintah membuat kebijakan sebagai penguatan terhadap eksistensi, peran, dan kontribusi pesantren agar pesantren mendapatkan kedudukan dan peluang yang setara dengan lembaga lain dalam bidang yang sama.

Bahtsul Masail

Dalam konteks hukum Islam yang merujuk kepada diskusi atau konsultasi untuk memecahkan masalah-masalah hukum Islam yang kompleks atau kontroversial.

Dewan Masyayikh

Lembaga yang dibentuk oleh Pesantren yang bertugas melaksanakan sistem penjaminan Pesantren.

Fasilitasi

Pemerintah membuat atau menyalurkan sumber daya pemerintah (misalnya, keuangan negara dan keuangan daerah) untuk memperkuat tradisi dan kekhasan Pesantren.

Indigenous

Kelompok-kelompok manusia yang memiliki hubungan historis dengan suatu wilayah tertentu dan dianggap sebagai penduduk asli atau pribumi di wilayah tersebut.

Majelis Masyayikh

Lembaga mandiri dan independen sebagai perwakilan Dewan Masyayikh dalam merumuskan dan menetapkan penjaminan mutu Pendidikan Pesantren.

Majelis Ta'lim

Suatu forum atau pertemuan yang diadakan untuk kegiatan pembelajaran agama Islam secara kolektif.

Mudzakarah

Istilah dalam bahasa Arab yang merujuk kepada sebuah forum atau pertemuan di mana terjadi diskusi, perundingan, atau pembahasan mengenai suatu masalah atau topik tertentu.

Muhafadzah

Menghafal.

Muhawarah

Kegiatan bercakap-cakap yang bertujuan untuk memperlancar berbicara bahasa Arab.

Patron-Cient

Dalam bahasa spanyol artinya sebuah hubungan yang berbasis pada pertukaran yang tidak seimbang antara pihak yang lebih kuat (patron) dan pihak yang lebih lemah (klien).

Pesantren

Lembaga pendidikan Islam tradisional di Indonesia yang memiliki peran penting dalam mendidik dan menyebarkan ajaran Islam.

Pondok

Istilah dalam bahasa Indonesia yang merujuk kepada sebuah institusi atau sekolah Islam tradisional di Indonesia.

Quality Assurance

Suatu pendekatan sistematis yang dirancang untuk memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Quality Controll

Proses pengawasan dan pengujian yang dilakukan selama produksi atau penyediaan layanan untuk memastikan bahwa produk atau layanan tersebut memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Rahmatan lil-‘alamin

Rahmat untuk seluruh alam atau "ahmat bagi seluruh makhluk.

Rekognisi

Pemerintah mengakui keberadaan, tradisi, kekhasan, dan mutu Pesantren, termasuk kontribusi Pesantren kepada negara sejak dulu.

Risalah Nubuwah

Misi kenabian atau pesan yang dibawa oleh para nabi yang diutus oleh Allah SWT kepada umat manusia.

Sporadis

Sebuah kata sifat dalam bahasa Indonesia yang merujuk kepada sesuatu yang terjadi secara tidak teratur, jarang, atau tidak sering.

Sunnah Hasanah

Tindakan atau perbuatan yang dianggap baik, mulia, atau terpuji, dan sesuai dengan ajaran dan tindakan yang dianjurkan oleh Nabi Muhammad ﷺ.

(TQM) Total Quality Management

Suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam semua aspek operasional sebuah organisasi.

Trensains

“Pesantren Sains” adalah sebuah konsep atau model pendidikan yang menggabungkan pendidikan agama Islam tradisional dengan pembelajaran ilmu pengetahuan dan teknologi modern.

Ubudiyah

Konsep ketaatan atau pengabdian kepada Allah SWT.

Ukhuwah

Persaudaraan.

Uswatun Khasanah

Teladan yang baik.

Weltansschaung

Istilah dalam bahasa Jerman yang secara harfiah dapat diterjemahkan sebagai “pandangan dunia”.

Zero Defect

Konsep dalam manajemen kualitas yang menekankan pentingnya mencapai tingkat kecemerlangan di mana tidak ada cacat atau kesalahan yang ditemukan dalam produk atau layanan yang disediakan.