

**MANAJEMEN LAYANAN PRIMA BERBASIS NILAI-NILAI ISLAM DALAM
PELAYANAN PENDIDIKAN DIPONDOK PESANTREN AR-RAHMAN
PETAPAHAN**

Aulia¹, Nasyilla Aulia², Saskia Wanda Audiya³, Dea Fitri Rahmadani⁴, Nurvia Dewi
Pusvita⁵, Desniati⁶, Rani Sania⁷, Adwa Syifa Aulia⁸, Irawati⁹

¹⁻⁹MPI FITK Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

aulia09809@gmail.com, nasyillaaualiaa@gmail.com,

saskiawanda1234@gmail.com, deaf20652@gmail.com,

nurviapusvita@gmail.com, desniatinia05@gmail.com, ranisania3006@gmail.com,

aadwasyifa@gmail.com, irawati1@uin-suska.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of excellent service management based on Islamic values in educational services at Ar-Rahmah Petapahan Islamic Boarding School. Excellent service is an important element in managing educational institutions as it is closely related to efforts to meet the needs, expectations, and satisfaction of educational service users. In the boarding school environment, educational services are not only focused on administrative and academic aspects but also emphasize Islamic values as the foundation for providing services to students, parents, and the community. Islamic values such as honesty, trustworthiness (amanah), responsibility, discipline, sincerity, patience, and mutual respect serve as guidelines in every service process carried out by the institution. This research employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The research participants consisted of the boarding school leader, teaching staff, administrative staff, students, and parents who were directly involved in the educational service process. The collected data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing to obtain a comprehensive understanding of the implementation of excellent service management based on Islamic values at Ar-Rahmah Petapahan Islamic Boarding School. The findings indicate that excellent service management has been implemented through various forms of service that prioritize friendliness, politeness, responsiveness, discipline, transparency, and accountability. The application of Islamic values is reflected in the interactions among teachers, administrative staff, students, and parents, which are guided by the principles of akhlaqul karimah (noble character). Furthermore, the boarding school strives to provide services that are fast, accurate, and fair, thereby creating a conducive educational environment that supports the learning process. The implementation of excellent service management based on Islamic values not only improves the quality of educational services but also strengthens public trust in

the institution and supports the development of students with noble character. Based on the research findings, it can be concluded that excellent service management grounded in Islamic values plays a significant role in enhancing the effectiveness of educational services, strengthening relationships between the boarding school and its stakeholders, and supporting the achievement of Islamic educational goals oriented toward knowledge development, character building, and the reinforcement of Islamic values in daily life.

Keywords: Excellent Service Management, Islamic Values, Educational Services, Islamic Boarding School, Service Quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam dalam pelayanan pendidikan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan. Layanan prima merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta memenuhi kebutuhan dan harapan santri, orang tua, dan masyarakat. Dalam lingkungan pesantren, pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, tetapi juga dilandasi oleh nilai-nilai Islam seperti kejujuran, amanah, tanggung jawab, disiplin, keikhlasan, dan sikap saling menghormati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan kepala tenaga pendidik, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, santri, . Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Islam juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan para pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam memiliki peran yang penting dalam mendukung efektivitas pelayanan pendidikan serta mewujudkan tujuan pendidikan Islam di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam dalam pelayanan pendidikan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan. Layanan prima merupakan salah satu unsur penting dalam pengelolaan lembaga pendidikan karena berkaitan dengan upaya memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dalam lingkungan pesantren, layanan pendidikan tidak hanya berfokus pada aspek administratif dan akademik, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai Islam sebagai landasan dalam memberikan pelayanan kepada santri, orang tua, dan masyarakat. Nilai-nilai Islam seperti kejujuran, amanah, tanggung jawab, disiplin, keikhlasan, kesabaran, dan sikap saling menghormati menjadi pedoman dalam setiap proses pelayanan yang diberikan oleh pihak pesantren. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pimpinan pesantren, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, santri, serta orang tua santri yang

terlibat secara langsung dalam proses pelayanan pendidikan. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan layanan prima berbasis nilai-nilai Islam di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen layanan prima telah diterapkan melalui berbagai bentuk pelayanan yang mengutamakan keramahan, kesopanan, responsivitas, disiplin, transparansi, dan tanggung jawab. Penerapan nilai-nilai Islam terlihat dalam interaksi antara tenaga pendidik, tenaga kependidikan, santri, dan orang tua santri yang dilandasi oleh prinsip akhlakul karimah. Selain itu, pesantren juga berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan adil sehingga mampu menciptakan suasana pendidikan yang kondusif dan mendukung proses pembelajaran. Implementasi layanan prima berbasis nilai-nilai Islam tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pesantren serta mendukung pembentukan karakter santri yang berakhlak mulia. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan, memperkuat hubungan antara pesantren dengan para pemangku kepentingan, serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan Islam yang berorientasi pada pengembangan ilmu pengetahuan, pembentukan karakter, dan penguatan nilai-nilai keislaman dalam kehidupan sehari-hari.

Kata Kunci: Manajemen Layanan Prima, Nilai-Nilai Islam, Pelayanan Pendidikan, Pondok Pesantren, Kualitas Pelayanan.

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena berperan dalam mengembangkan potensi, pengetahuan, keterampilan, serta membentuk karakter dan kepribadian peserta didik (Mulyasa, 2022). Dalam era globalisasi dan perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam memperoleh kepercayaan masyarakat serta mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, setiap lembaga pendidikan perlu menerapkan sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan pendidikan. Layanan prima merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan secara maksimal untuk

memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengguna jasa. Dalam konteks pendidikan, layanan prima tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas yang memadai, tetapi juga mencakup sikap, perilaku, komunikasi, serta kemampuan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan bertanggung jawab. Penerapan layanan prima di lembaga pendidikan menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan, menciptakan kepuasan bagi peserta didik dan orang tua, serta membangun citra positif lembaga di mata masyarakat. (Suharsaputra, 2021)

Pondok pesantren sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam memiliki karakteristik yang berbeda dengan lembaga pendidikan lainnya. Selain berfungsi sebagai tempat menuntut ilmu pengetahuan, pesantren juga berperan dalam membentuk akhlak, moral, dan kepribadian santri berdasarkan ajaran Islam. (Qomar, 2018). Oleh karena itu, pelayanan pendidikan yang diberikan di lingkungan pesantren tidak hanya berorientasi pada aspek akademik, tetapi juga harus memperhatikan

pembinaan spiritual dan karakter peserta didik. Dalam menjalankan fungsi tersebut, pesantren memerlukan sistem manajemen yang mampu mengintegrasikan kualitas pelayanan dengan nilai-nilai keislaman sehingga tujuan pendidikan Islam dapat tercapai secara optimal. (Kompri, 2018). Nilai-nilai Islam memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di pesantren. Nilai-nilai seperti kejujuran (*ṣidq*), amanah, tanggung jawab, disiplin, kesabaran, keikhlasan, keadilan, dan sikap saling menghormati merupakan prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam setiap aktivitas pelayanan. (Departemen Agama RI, 2019). Nilai-nilai tersebut tidak hanya menjadi pedoman bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga menjadi contoh yang dapat diteladani oleh para santri dalam kehidupan sehari-hari. (Qomar, 2018). Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, tetapi juga bernilai ibadah dan mencerminkan ajaran Islam. (Kompri, 2018). Dalam praktiknya, penerapan layanan prima

berbasis nilai-nilai Islam menghadapi berbagai tantangan. Perkembangan teknologi informasi, meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pendidikan, serta kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan profesional menuntut lembaga pendidikan Islam untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi. (Nasution, 2017; Usman, 2019) Di sisi lain, pesantren harus tetap mempertahankan identitas dan nilai-nilai keislaman yang menjadi ciri khasnya. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan pelayanan yang mampu menyeimbangkan antara profesionalisme pelayanan dan implementasi nilai-nilai Islam dalam seluruh aspek kegiatan pendidikan. (Qomar, 2018).

Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang berupaya menerapkan manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam dalam penyelenggaraan pendidikan. Berbagai bentuk pelayanan diberikan kepada santri, orang tua, dan masyarakat dengan mengedepankan prinsip keramahan, kesopanan, tanggung jawab, disiplin, serta akhlakul karimah. (Kompri,

2018). Penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pendidikan, memperkuat hubungan antara pesantren dan masyarakat, serta menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif bagi perkembangan santri. (Qomar, 2018). Keberhasilan penerapan manajemen layanan prima tidak hanya diukur dari terpenuhinya kebutuhan pengguna layanan, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam menanamkan nilai-nilai moral dan spiritual kepada seluruh warga pesantren. (Priansa, 2019). Oleh sebab itu, penelitian mengenai manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana proses pelaksanaannya, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan. (Usman, 2019). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam dalam pelayanan pendidikan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi

pengembangan ilmu manajemen pendidikan Islam serta menjadi bahan masukan bagi lembaga pendidikan Islam dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai keislaman. (Qomar, 2018).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian dilaksanakan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan untuk mengetahui penerapan manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam dalam pelayanan pendidikan. Data penelitian diperoleh melalui observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pendidikan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Wawancara dilakukan kepada pimpinan pesantren, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan santri untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan layanan prima berbasis nilai-nilai Islam. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti

melakukan triangulasi dengan membandingkan hasil observasi dan wawancara.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan, diketahui bahwa manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam telah diterapkan dalam berbagai aspek pelayanan pendidikan. Pihak pesantren berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada santri, orang tua santri, dan masyarakat dengan mengedepankan sikap ramah, sopan, disiplin, tanggung jawab, serta menjunjung tinggi nilai-nilai keislaman. Pelayanan tersebut terlihat dalam kegiatan pembelajaran, pelayanan administrasi, pembinaan santri, serta komunikasi antara pihak pesantren dengan orang tua santri. Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas dan pekerjaan, tetapi juga bertujuan untuk memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada pengguna layanan. (Mulyasa, 2022). Para tenaga

pendidik berusaha memberikan pelayanan secara maksimal kepada santri melalui proses pembelajaran yang terarah, pendampingan kegiatan keagamaan, serta pembinaan karakter yang dilakukan secara berkelanjutan. Sementara itu, tenaga kependidikan berupaya memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan mudah diakses oleh santri maupun orang tua santri. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu kendala utama adalah masih adanya sebagian orang tua santri yang kurang memahami aturan dan kebijakan yang berlaku di pesantren. Beberapa orang tua terkadang memberikan komentar atau kritik yang bersifat negatif terhadap kebijakan pesantren tanpa memahami latar belakang dan tujuan dari aturan tersebut. Kondisi ini sering menimbulkan kesalahpahaman antara pihak pesantren dan orang tua santri, terutama yang berkaitan dengan peraturan kedisiplinan, jadwal kunjungan, penggunaan telepon genggam, serta kegiatan-kegiatan yang wajib diikuti oleh santri.

Menurut informan, sikap sebagian orang tua yang kurang

memahami aturan pesantren menjadi tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan. Namun demikian, pihak pesantren tetap berusaha menghadapi kondisi tersebut dengan sabar dan profesional. Pihak pesantren secara aktif memberikan penjelasan, sosialisasi, dan komunikasi kepada orang tua mengenai tujuan dan manfaat dari setiap aturan yang diterapkan. Pendekatan yang dilakukan mengedepankan prinsip musyawarah, keterbukaan, dan sikap saling menghormati sesuai dengan nilai-nilai Islam yang dianut oleh pesantren. Selain kendala tersebut, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan. SOP yang diterapkan meliputi berbagai aspek, seperti tata tertib santri, prosedur perizinan, pelayanan administrasi, kegiatan pembelajaran, pembinaan karakter, serta mekanisme komunikasi antara pihak pesantren dan orang tua santri. SOP tersebut disusun untuk menciptakan keteraturan, meningkatkan efektivitas pelayanan, serta memastikan bahwa

seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan pendidikan pesantren. Berdasarkan hasil wawancara, penerapan SOP dinilai sangat membantu dalam menjaga kualitas pelayanan pendidikan. Dengan adanya SOP, setiap tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, santri dan orang tua juga memperoleh informasi yang jelas mengenai hak, kewajiban, serta prosedur yang harus dipatuhi selama berada dalam lingkungan pesantren.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya kedisiplinan dalam pelaksanaan kegiatan harian, keteraturan administrasi, serta koordinasi yang baik antara tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan pimpinan pesantren. Penerapan SOP juga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan transparan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai

Islam di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan telah dilaksanakan dengan baik. Meskipun terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman sebagian orang tua terhadap aturan pesantren, pihak pesantren tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik melalui komunikasi yang baik, penerapan SOP yang konsisten, serta penguatan nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas pelayanan pendidikan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam dalam pelayanan pendidikan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan prima telah dilaksanakan dengan cukup baik dan menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan santri dan orang tua santri, tetapi juga dilandasi oleh nilai-nilai Islam seperti kejujuran, amanah, tanggung jawab, disiplin, keikhlasan, kesabaran, serta sikap saling menghormati. Nilai-nilai tersebut menjadi pedoman bagi tenaga

pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna layanan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan di Pondok Pesantren Ar-Rahmah Petapahan telah dilakukan melalui berbagai kegiatan yang mengutamakan keramahan, kesopanan, responsivitas, keterbukaan, dan tanggung jawab. Penerapan layanan prima juga didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan berbagai kegiatan pendidikan dan administrasi. Dengan adanya SOP, pelayanan dapat berjalan lebih teratur, efektif, dan konsisten sehingga mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif bagi perkembangan santri. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, terutama yang berkaitan dengan kurangnya pemahaman sebagian orang tua santri terhadap aturan dan kebijakan yang berlaku di pesantren. Kondisi tersebut terkadang menimbulkan kesalahpahaman serta komentar negatif terhadap kebijakan yang diterapkan. Namun, pihak

pesantren berupaya mengatasi kendala tersebut dengan melakukan komunikasi yang baik, memberikan penjelasan secara terbuka, serta mengedepankan pendekatan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Upaya tersebut menunjukkan komitmen pesantren dalam memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses pendidikan. Secara keseluruhan, manajemen layanan prima berbasis nilai-nilai Islam memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan, memperkuat hubungan antara pesantren dengan orang tua santri dan masyarakat, serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan Islam yang tidak hanya berorientasi pada penguasaan ilmu pengetahuan, tetapi juga pembentukan karakter dan akhlak mulia pada diri santri.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Agama RI. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.

- Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2018). Etika Customer Service. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kompri. (2018). Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2022). Manajemen Berbasis Sekolah. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2017). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Priansa, D. J. (2019). Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta.
- Qomar, M. (2018). Manajemen Pendidikan Islam. Jakarta: Erlangga.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2018). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2021). Manajemen Pendidikan. Bandung: Refika Aditama.
- Sutopo, & Suryanto, A. (2018). Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Usman, H. (2019). Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara