

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) DIVISI PENERIMAAN SANTRI BARU DALAM MENINGKATKAN KUANTITAS SANTRI BARU DI PESANTREN DARUNNAJAH 2 CIPINING

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Darunnajah untuk ujian sarjana dan memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)



Saminatul Adawiyah

21221092

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS DARUNNAJAH

BOGOR

2025 M/1446 H

MOTTO

من جدّ وجد

“Barangsiapa yang bersungguh sungguh pasti ia akan berhasil”

Kesuksesan tidak datang sendiri
ia adalah hasil dari kerja keras dan tekad yang kuat

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dengan Judul **“Implementasi Program Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru di Pesantren Darunnajah 2 Cipining”** seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi ini bukan dari hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bogor, 27 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Saminatul Adawiyah
NIM. 21221092

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Saminatul Adawiyah
NIM : 21221092
Program studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Panitia Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Jumlah Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining


Telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti ujian sidang munaqosyah skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Darunnajah Bogor.

Bogor, 25 Juni 2025

Pembimbing I,


Dr. Arizqi Ihsan Pratama, M.Pd.

Pembimbing II,


M. Yogi Saputra, M.Pd.

Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen Pendidikan Islam,


Anjaludin, M.Ag.

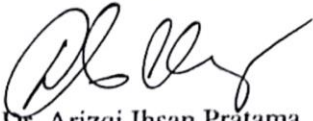
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul : *"Implementasi Program Pelayanan Prima (Excellent Service) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru di Pesantren Darunnajah 2 Cipining"* Telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Universitas Darunnajah Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Pada Tanggal 30 Agustus 2025. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untum memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Program Strata 1 dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam.

Bogor, 28 Juni 2025

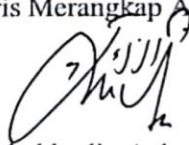
Panitia Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Arizqi Ihsan Pratama, M.Pd.

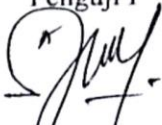
Sekretaris Merangkap Anggota



Misbakhudin Azka, M.H.

Anggota,

Penguji I



Anjauudin, M.Ag.

Penguii II



Manmun, M. Pd.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahrabibil ‘alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Implementasi Program Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Divisi Penerimaan Santri Baru dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru di Pesantren Darunnajah 2 Cipining”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Pendidikan Islam.

Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan seluruh umatnya yang istiqamah mengikuti ajarannya hingga akhir zaman.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit tantangan dan hambatan yang dihadapi. Namun, berkat doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Much. Hasan Darojat, Selaku Rektor Universitas Darunnajah.
2. Bapak H. Hendro Risbiyantoro, M. S, Selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik dan Kesiswaan Universitas Darunnajah.
3. Ibu Duna Izfanna, M. Ed. Psy., Ph. D, Selaku Dekan Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas Darunnajah.
4. Bapak Dr. Arizqi Ihsan Pratama, M. Pd. Selaku Direktur PSDKU Darunnajah dan pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan arahan serta saran yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Anjaludin, M. Ag., Selaku Ketua Prodi MPI PSDKU Universitas Darunnajah Kampus Bogor.
6. Bapak M. Yogi Saputra, M. Pd., Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan PSDKU Universitas Darunnajah Bogor yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan, mendidik, dan membina selama masa perkuliahan.
8. Pimpinan Pesantren Darunnajah 2 Cipining Bogor K. H. Jamhari Abdul Jalal Lc., Yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Pesantren Darunnajah 2 Cipining Bogor, semoga beliau selalu diberikan kesehatan.
9. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu, yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat, dan doa dalam setiap langkah hidup penulis. Terima kasih atas kasih sayang, keikhlasan, dan pengorbanan yang tak terbalas.
10. Kakak-kakakku tersayang, yang selalu memberi dukungan moril, motivasi, serta semangat ketika penulis merasa lelah dan hampir menyerah.
11. Teman-temanku dan sahabat-sahabat seperjuangan, Nova Nurfadhilah dan Nurul Holifah, baik di kampus maupun di luar, yang telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, dan saling menguatkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal jariyah yang dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala bentuk saran

dan kritik yang membangun demi perbaikan ke depannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangsih kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Bogor, 25 Juni 2025

Saminatul Adawiyah

ABSTRAK

SAMINATUL ADAWIYAH, NIM: 21221092, *Implementasi Program Pelayanan Prima (Excellent Service) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining*, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam, viii+ 82 halaman.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan pelayanan prima (excellent service) dalam proses penerimaan santri baru sebagai strategi pesantren dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dan jumlah peserta didik. Pesantren Darunnajah 2 Cipining sebagai salah satu cabang Pesantren Darunnajah Jakarta berupaya memberikan pelayanan terbaik melalui Divisi Penerimaan Santri Baru (PSB) guna menarik minat calon wali santri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima yang diterapkan oleh Divisi PSB dalam meningkatkan jumlah santri baru, serta untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima di Divisi PSB Pesantren Darunnajah 2 Cipining telah berjalan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan menurut teori SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penerapan pelayanan prima ini berdampak pada meningkatnya kepuasan calon wali santri, terbentuknya citra positif pesantren, serta adanya peningkatan jumlah santri baru setiap tahunnya. Adapun faktor pendukungnya meliputi dukungan manajemen pesantren, ketersediaan sarana prasarana, serta kompetensi panitia PSB, sedangkan faktor penghambat di antaranya keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis dalam sistem administrasi, serta latar belakang calon wali santri yang beragam. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan strategi yang efektif dalam menarik minat masyarakat untuk mempercayakan pendidikan putra-putrinya di Pesantren Darunnajah 2 Cipining.

Kata Kunci: *Implementasi, Excellent Service, Santri Baru,*

ABSTRACT

SAMINATUL ADAWIYAH, NIM: 21221092. Implementation of Excellent Service Program in the New Student Admission Division to Increase the Quantity of New Students at Darunnajah 2 Cipining Islamic Boarding School. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Islamic Studies, viii + 82 pages.

This research is motivated by the importance of implementing excellent service in the new student admission process as a strategy for Islamic boarding schools to strengthen public trust and increase the number of students. Darunnajah 2 Cipining Islamic Boarding School, as one of the branches of Darunnajah Jakarta, strives to provide the best service through the New Student Admission Division (PSB) in order to attract prospective students' parents. The purpose of this study is to investigate how excellent service is implemented by the PSB Division in increasing the number of new students, as well as to analyze the supporting and inhibiting factors in its implementation. This study employed a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results of this study show that the implementation of excellent service in the PSB Division of Darunnajah 2 Cipining has been carried out in accordance with the service quality indicators in the SERVQUAL theory, which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The application of excellent service has had a positive impact on increasing the satisfaction of prospective students' parents, building the positive image of the pesantren, and contributing to the annual increase in new student enrollment. Supporting factors include the support of pesantren management, the availability of facilities and infrastructure, and the competence of the PSB committee, while inhibiting factors consist of limited human resources, technical constraints in the administrative system, and the diverse backgrounds of prospective students' parents. In conclusion, excellent service is an effective strategy in attracting public interest and encouraging parents to entrust their children's education to Darunnajah 2 Cipining Islamic Boarding School.

Keywords: *Implementation, Excellent Service, New Student,*

الملخص

سمنة الادوية، الرقم الجامعي: 21221092. تنفيذ برنامج الخدمة الممتازة في قسم قبول الطلاب الجدد لزيادة عدد الطلاب في معهد دارالنجاح ٢ تشيبيينغ. برنامج إدارة التربية .صفحة 82 +viii الإسلامية، كلية الدراسات الإسلامية،

في (Excellent Service) تنطلق هذه الدراسة من أهمية تطبيق برنامج الخدمة الممتازة عملية قبول الطلاب الجدد باعتباره إستراتيجية للمدارس الإسلامية الداخلية من أجل تعزيز ثقة المجتمع وزيادة عدد الطلاب. ويُعدُّ معهد دارالنجاح ٢ تشيبيينغ أحد فروع معهد دارالنجاح جاكرتا، حيث يسعى إلى تقديم أفضل الخدمات من خلال قسم القبول لجذب اهتمام أولياء الأمور والطلاب الجدد. وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة (PSB) كيفية تطبيق الخدمة الممتازة من قبل قسم القبول في زيادة عدد الطلاب الجدد، وكذلك تحليل العوامل المساندة والمعيقة في تنفيذها

استخدمت هذه الدراسة المنهج النوعي الوصفي، مع تقنيات جمع البيانات من خلال والمقابلة والوثائق. وتم تحليل البيانات عبر اختزال البيانات، وعرضها، ثم الملاحظة. استخلاص النتائج.

وأظهرت النتائج أن تطبيق الخدمة الممتازة في قسم القبول بمعهد دارالنجاح ٢ تشيبيين وهي: الملموسية SERVQUAL قد جرى وفق مؤشرات جودة الخدمة في نظرية ، الضمان (Responsiveness) ، الاستجابة (Reliability) ، الاعتمادية (Tangibles) وقد أثر هذا التطبيق تأثيراً إيجابياً في رفع رضا (Empathy) ، والتعاطف (Assurance) أولياء الأمور، وبناء الصورة الإيجابية للمعهد، وزيادة عدد الطلاب الجدد كل عام. أما العوامل المساندة فتتمثل في دعم الإدارة، وتوافر المرافق، وكفاءة لجنة القبول؛ بينما العوامل المعيقة فتتمثل في محدودية الموارد البشرية، والعوائق التقنية في النظام الإداري، وتنوع خلفيات أولياء الأمور.

وبناءً على ذلك، يمكن الاستنتاج أن تطبيق الخدمة الممتازة يُعدُّ إستراتيجية فعّالة لجذب اهتمام المجتمع وتشجيع أولياء الأمور على الثقة بمعهد دارالنجاح ٢ تشييبينغ لتعليم أبنائهم.

الكلمات المفتاحية: التطبيق، الخدمة الممتازة، القبول الطلابي،

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penulisan.....	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORITIS	9
A. Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	9
B. Indikator Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	13
C. Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) Dalam Lembaga Pendidikan Berbasis Islam	15
D. Implementasi Pelayanan Panitia Penerimaan Santri Baru	16
E. Konsep Santri Pondok Pesantren.....	23
F. Hasil Penelitian yang Relevan	25
BAB III.....	34
METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
B. Metode dan Prosedur Penelitian	34

C. Data dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	36
F. Teknik Validasi Data	37
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Pesantren Darunnajah 2 Cipining.....	39
B. Temuan Penelitian	51
C. Pembahasan Temuan Penelitian	58
BAB V	688
PENUTUP	688
A. Kesimpulan	688
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	711
DAFTAR LAMPIRAN.....	733

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	73
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	74
Lampiran 3. Transkrip Hasil Wawancara	78
Lampiran 4. Surat keputusan pembimbing skripsi	94
Lampiran 5. Surat Pengantar Skripsi	95
Lampiran 7. Buku Bimbingan	96
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menuntut ilmu merupakan suatu hal yang penting bagi manusia untuk mewujudkan kebahagiaan hidup serta memperluas wawasan ilmu pengetahuan. Tanpa ilmu, manusia tidak dapat melakukan segala hal dan hidupnya tidak akan terarah. Dengan demikian belajar merupakan suatu keharusan yang tidak bisa dihindari. Dalam agama Islam sendiri mewajibkan semua orang untuk menuntut ilmu. Banyak sekali Hadits yang menjelaskan tentang wajibnya menuntut ilmu, berikut ini merupakan salah satu Hadits yang menjelaskan tentang kewajiban seseorang menuntut ilmu yaitu :

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

“Menuntut ilmu itu wajib atas setiap muslim.” (HR. Ibnu Majah:224)¹

Pesantren sebagai sebuah “institusi budaya” lahir atas prakarsa dan inisiatif masyarakat.² Pesantren merupakan tempat untuk menuntut ilmu agama yang lebih mendalam. Selain sebagai tempat untuk menuntut ilmu pesantren juga dijadikan tempat tinggal dan aktivitas sehari-hari bagi para penuntut ilmu di dalamnya. Setiap pesantren pasti memiliki tujuan, terutama untuk menciptakan output santri lulusan yang berkualitas dan

¹ HR.Ibnu Majah, 224, dan hadits ini dari Anas bin Malik. Syaikh Al-Albani mengumpulkan sanad-sanadnya dalam meneliti Musykilah Al-Faqr, karya : Al-Qaradhawi, hlm.68.

² Moh.Ali Aziz, ”*Pesantren dan Pengembangan Ekonomi Umat.*”, dalam A. Halim, Rr. Suhartini, M. Choirul Arif, A. Sunaryo AS (Eds), *Manajemen Pesantren*, (Yogyakarta: LkiS, 2019), hlm. 207.

mampu mengamalkan ilmu pesantren di masyarakat. Tentunya untuk mencapai tujuan tersebut pesantren harus mampu menjaga dan meningkatkan mutu pesantren. Mutu secara umum dapat diartikan sebagai gambaran dan karakteristik secara menyeluruh dari barang maupun jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Mutu juga diartikan sebagai konsep maupun proses yang digunakan untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan oleh suatu organisasi.³

Sedangkan mutu dalam pesantren yaitu kualitas barang atau jasa yang disediakan pesantren untuk memuaskan pelanggannya yang merupakan santri, wali santri, maupun masyarakat sekitar, sehingga mampu menciptakan lulusan santri yang berkualitas dan menjadikan pesantren yang berkualitas. Salah satu mutu berupa jasa yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan pesantren yang diharapkan yaitu mengenai mutu pelayanan yang diberikan.⁴

Lembaga pendidikan, khususnya pondok pesantren, memiliki peran strategis dalam mencetak generasi yang berakhlak mulia, berilmu, dan berdaya saing. Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam dunia pendidikan, pondok pesantren tidak hanya diharapkan mampu menawarkan program pembelajaran yang berkualitas, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang unggul kepada calon santri dan wali santri. Dalam konteks ini, implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan jumlah santri baru. pesantren perlu memikirkan strategi yang tidak hanya berbasis pada

³ Hikmat, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung:Pustaka Setia, 2020), hlm. 11.

⁴ Hikmat, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung:Pustaka Setia, 2020), hlm. 11.

peningkatan kualitas akademik, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang luar biasa.

Meskipun konsep pelayanan prima atau *excellent service* telah banyak diimplementasikan di berbagai lembaga pendidikan maupun pesantren lain sebagai strategi untuk meningkatkan daya saing dan minat calon santri, pada kenyataannya, di Pesantren Darunnajah 2 Cipining, saat ini program tersebut belum pernah secara resmi dan konsisten diterapkan di divisi penerimaan santri baru. Kondisi ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti belum tersedianya kebijakan formal, kurangnya pelatihan dan pemahaman staf terhadap konsep pelayanan prima, serta tidak adanya panduan operasional terkait implementasinya. Akibat dari belum terlaksananya program ini, maka upaya peningkatan kuantitas santri baru belum optimal dan belum bisa dikaitkan secara langsung dengan adanya pelayanan prima yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan calon santri dan orang tua mereka.

Selain itu, ketidakadaan program ini juga menimbulkan tantangan dalam melakukan evaluasi terhadap faktor apa saja yang memengaruhi minat calon santri, serta strategi konkret yang diperlukan untuk meningkatkan daya tarik pesantren. Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa pesantren perlu mempertimbangkan untuk melakukan kajian awal mengenai penerapan pelayanan prima sebagai langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas proses penerimaan santri baru secara menyeluruh, sebelum menerapkan program tersebut secara luas.

Oleh karena itu, hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam menjalankan lembaga pendidikan adalah memberikan pelayanan prima (*excellent service*) kepada pelanggan sekolah. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan Sri Minarti dalam buku Lukman dan Mukhtar yang

mengatakan bahwa salah satu indikator yang dimiliki oleh suatu lembaga atau instansi adalah *serviceability* (kemampuan melayani) merupakan karakteristik kelembagaan yang terkait dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan dan penanganan pengaduan yang memuaskan.⁵ Maka dari itu pesantren perlu menerapkan Pelayanan Prima (*service excellent*) untuk menarik minat calon santri dan walisantri dan menjadikan pesantren unggul terhadap jumlah santri baru. Pelayanan Prima (*Excellent Service*) adalah pendekatan strategis dalam memberikan pelayanan yang unggul dan berfokus pada kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pondok pesantren, pelayanan prima (*excellent service*) berarti memberikan pengalaman terbaik kepada calon santri dan wali santri selama proses pendaftaran hingga mereka menjadi bagian dari pesantren. Implementasi pelayanan prima (*excellent service*) di pondok pesantren adalah langkah strategis untuk menarik minat masyarakat dan meningkatkan jumlah santri baru. Dengan pelayanan yang berkualitas, pesantren dapat membangun kepercayaan, memperbaiki citra, dan menciptakan hubungan baik dengan wali santri. Namun, keberhasilan implementasi ini memerlukan komitmen dari seluruh pihak di pesantren untuk terus berinovasi, meningkatkan kompetensi, dan memenuhi kebutuhan calon santri secara menyeluruh.

Pesantren Darunnajah 2 Cipining sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam yang telah dikenal luas, tentu memiliki harapan untuk terus meningkatkan jumlah santri baru dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat dalam pelaksanaan penerimaan santri baru. Salah satunya adalah dengan menerapkan pelayanan prima secara

⁵ Heri, Sulistianto. “*Pengelolaan Excellent Service di Sekolah Menengah Kejuruan*”. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. (2021). Vol. 12. No. 2. hlm. 207.

konsisten dan terarah dalam setiap proses penerimaan, mulai dari pemberian informasi, pendaftaran, hingga komunikasi selama masa seleksi. Pelayanan yang tidak maksimal dapat menimbulkan persepsi negatif dan keraguan dari pihak calon wali santri. Sebaliknya, pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan keyakinan, bahkan mendorong mereka merekomendasikan pesantren kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki peran strategis dalam meningkatkan jumlah santri baru secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengkaji lebih jauh tentang Pelayanan Prima dalam meningkatkan jumlah santri baru, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Implementasi Program Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Divisi Penerimaan Santri Baru dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru di Pesantren Darunnajah 2 Cipining”.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada implementasi pelayanan prima (*excellent service*) yang dilakukan oleh Divisi Penerimaan Santri Baru (PSB) Pesantren Darunnajah 2 Cipining dalam upaya meningkatkan kuantitas santri baru. Fokus utama penelitian ini mencakup:

1. Prosedur dan mekanisme pelayanan selama proses pendaftaran dan penerimaan santri baru
2. Peran pelayanan prima dalam menarik minat dan meningkatkan jumlah pendaftar santri baru
3. Faktor penghambat serta upaya yang dilakukan panitia untuk mengatasinya.

C. Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Program Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining ?
2. Apa Faktor Pendukung Dan Penghambat Implementasi Program Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Implementasi Program Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining
2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining

E. Manfaat Penulisan

Adapun Manfaat Penulisan Teoritis dan Praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) terhadap calon santri dan walisantri sehingga calon santri dan walisantri merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan menumbuhkan minat tinggi terhadap pesantren darunnajah 2 cipining.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pesantren, dengan menerapkan Pelayanan Prima (*Excellent Service*) pesantren dapat meningkatkan jumlah

- santri baru, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada santri dan orang tua
- b. Bagi Santri, hasil penelitian ini diharapkan dapat merasakan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, meningkatkan kepuasan santri terhadap pelayanan serta motivasi belajar santri. Dan penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan santri dalam menghadapi tantangan serta kemampuan santri dalam berinteraksi dengan orang lain.
 - c. Bagi Penulis, Penelitian ini merupakan salah satu sarana untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta penulis dapat meningkatkan kemampuan pelayanan prima (*excellent service*) dalam bidang pendidikan islam
 - d. Bagi Masyarakat, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan prima (*excellent service*),serta mampu meningkatkan kesadaran masyarakat pentingnya pendidikan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika yang akan diuraikan dibawah ini yaitu bentuk penelitian kualitatif dan untuk mempermudah penelitian maka disusunlah sistematika penelitian berdasarkan judul “Implementasi Program Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining” sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini didalamnya meliputi : Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Manfaat Penelitian, Penelitian yang Relevan, Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Merupakan bab landasan teori yang mencakup teori teori yang relevan untuk memperdalam dan menyusun teori yang dapat menjadi landasan penulisan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup Tempat dan Waktu Penelitian, metode dan Prosedur Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknis Analisis Data.

BAB IV HASIL TEMUAN PENELITIAN

Bab IV berisi tentang pembahasan hasil penelitian, membahas temuan-temuan lapangan mengenai implementasi pelayanan prima (*excellent service*) panitia penerimaan santri baru.

BAB V PENUTUP

Susunan di dalam bab ini meliputi kesimpulan dan saran terkait hasil penelitian di pesantren Darunnajah 2 Cipining Bogor. Sebagai pelengkap penulis juga mencantumkan daftar Pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

1. Pengertian Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Pelayanan prima (*excellent service*) merupakan pelayanan yang diberikan dengan melebihi harapan pelanggan (dalam konteks ini: calon santri dan wali santri). Pelayanan prima adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara profesional, cepat, akurat, dan ramah.

Pelayanan terbaik adalah memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, tidak membedakan pelanggan dalam melayani, dapat mengontrol emosi ketika ada keluhan pelanggan dan dapat merasa empati kepada pelanggan yang merasa kesusahan. Memberi salam, menyapa setiap pelanggan serta selalu memberikan senyuman. Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Bila pelanggan puas, ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi yang baik kepada orang lain. Memberikan pelayanan prima adalah hal yang perlu dilakukan guna mendapatkan kepuasan pelanggan.

Untuk memberikan pelayanan prima, biasanya staff diberikan bekal pendidikan dan pengetahuan terlebih dahulu oleh bagian Sumber Daya Manusia (SDM) pada perusahaan guna meningkatkan kompetensi dan profesionalisme pelayanan. Diantaranya terkait bagaimana memahami konsep dan standarisasi pelayanan prima, memahami berbagai permasalahan dalam pelayanan prima, memahami berbagai sikap dan

perilaku yang merupakan cerminan dari pelayanan prima serta peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima.⁶

Menurut Suryanto *excellent service* adalah sebagai kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud (*intangible*). Dalam persaingan yang semakin ketat ini pelayanan menjadi salah satu komoditas yang berpotensi menjadi keunggulan kompetitif suatu bank. Meskipun dalam operasionalnya pelayanan memiliki standar pelayanan tertentu untuk mengukur mutu pelayanan. Pelayanan prima atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank itu. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima, yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah, suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan⁷

Menurut Malayu Hasibuan bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat dan nyaman untuk mencapai kepuasan pelanggan:

- a. Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang cepat dan tidak memakan waktu lama.

⁶ Mad Yoman dan Ajeng Pradesti, "Penerapan Service Excellent oleh Customer Service pada Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang," Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah, 4 Januari 2024

⁷ Suryanto, Heri Sulisty. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. (Surakarta: Universitas Sebelas Maret. 2018). hlm. 78.

- b. Kebaikan untuk menciptakan hubungan kerja yang baik, keramahan adalah kunci keberhasilan pelayanan.
- c. Layanan yang akurat dan cepat harus berjalan seiring dengan peralatan yang disesuaikan.
- d. Kenyamanan, suasana yang menyenangkan sangat berpengaruh terhadap produktivitas karyawan dan mendapatkan pelanggan yang loyal.

Pelayanan Prima (*Excellent service*) juga bisa diartikan sebagai Sesuatu yang memiliki kualitas tinggi, memberikan kepuasan yang optimal, dan sangat memuaskan bagi pelanggan/masyarakat, merupakan elemen integral dari Manajemen Mutu Terpadu. Pendekatan ini bersifat berkelanjutan dan mengutamakan keunggulan, dengan memastikan setidaknya memenuhi standar yang telah disepakati. "Berkualitas" dalam konteks ini berarti mampu disesuaikan dengan tuntutan pelanggan/masyarakat yang pasti akan berkembang seiring waktu.⁸

Dalam istilah yang lebih mudah dipahami, pelayanan prima (*excellent service*) adalah bentuk pelayanan terbaik yang mencapai harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah jenis pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas ini merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.⁹

⁸ Meki Pamekas. *Pelayanan Prima*. (Jawa Tengah: Lakeisha. 2019). hlm. 119.

⁹ Kurniawan. *Pelayanan Prima*. (Sumatera Barat: Cendikia Media. (2022). hlm. 8.

2. Pentingnya Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Pelayanan Prima (*excellent service*) sangat penting dalam meningkatkan jumlah santri baru dipondok pesantren, yaitu dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan calon santri dan walisantri terhadap proses penerimaan dan pelayanan di pondok pesantren.

Pelayanan Prima (*Excellent Service*) dapat meningkatkan citra positif dan meningkatkan reputasi pondok pesantren sebagai lembaga yang berkualitas.

Berikut alasan pelayanan yang diberikan haruslah prima atau excellent, antara lain :

a. Pelayanan Prima (*Excellent Service*) adalah penentu sukses

Pelanggan akan terus setia jika mereka merasa puas terhadap barang dan jasa yang kamu tawarkan. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang bisa terus menerus memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka. Institute *Customer Care* yang berkedudukan di Inggris mengungkapkan bahwa perusahaan pemenang umumnya adalah perusahaan yang sangat memperhatikan kepentingan pelanggan. Mereka berhasil memenangkan persaingan dan menjadi semakin besar karena bisa memberikan kualitas pelayanan yang bisa melebihi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pesaing, dan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan mereka.

b. Pelanggan yang puas akan memberi banyak keuntungan

Jika mereka puas mengkonsumsi satu jenis barang mereka cenderung akan kembali memberi barang yang sama jika mereka membutuhkan, Karena mereka sudah percaya pada perusahaan

tersebut. Jika mereka mendengar berita buruk mengenai perusahaan, merekalah yang akan tampil untuk membela perusahaan tersebut. Mereka juga menjadi sarana promosi ampuh bagi produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Pelanggan yang puas akan bercerita tentang kepuasan mereka terhadap perusahaan kepada kenalan, teman, sahabat, dan sanak keluarga mereka. Ucapan mereka merupakan sarana pemasaran yang ampuh, karena mereka merupakan narasumber yang dapat dipercaya oleh orang-orang yang berhubungan dengan mereka.¹⁰

B. Indikator Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Beberapa aspek penting dalam indikator Pelayanan Prima (*Excellent Service*) antara lain :¹¹

1. *Tangibles* (bukti fisik).

Indikator ini berkaitan dengan penampilan fisik sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan, termasuk penampilan petugas, peralatan, serta media komunikasi yang tersedia. Keberadaan bukti fisik yang memadai akan menumbuhkan keyakinan calon pengguna layanan terhadap kredibilitas lembaga.

2. *Reliability* (keandalan).

Reliability berarti kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji, tepat waktu, dan konsisten. Keandalan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat.

¹⁰ Suparman, dkk, *Service Excellence*, edisi pertama, (Yogyakarta, Graha Ilmu 2019), hlm. 5, 6

¹¹ Parasuraman, A.; Zeithaml, Valerie A.; Berry, Leonard L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. . (2017). 49 (4): 41–50.

3. *Responsiveness* (daya tanggap).

Responsiveness mencerminkan kesediaan petugas untuk membantu pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Daya tanggap yang baik akan menumbuhkan kesan positif di hati masyarakat. Dalam pelaksanaan PSB, panitia menunjukkan daya tanggap dengan memberikan jawaban segera terhadap pertanyaan calon wali santri, sigap membantu proses pengisian formulir, serta menyediakan layanan komunikasi yang mudah diakses melalui telepon, pesan singkat, maupun media sosial.

4. *Assurance* (jaminan).

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks pesantren, jaminan mutu pelayanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup kualitas pendidikan yang ditawarkan.

5. *Empathy* (empati).

Empathy merujuk pada perhatian personal yang diberikan kepada pengguna layanan, kesediaan memahami kebutuhan, serta kemampuan menjalin komunikasi yang baik.

Kelima indikator tersebut saling melengkapi dan menjadi tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana pelayanan prima telah diterapkan. Penerapan indikator ini secara konsisten akan berdampak pada meningkatnya kepuasan calon wali santri, terbentuknya citra positif lembaga, serta pada akhirnya meningkatkan jumlah santri baru setiap tahunnya.

C. Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Dalam Lembaga Pendidikan Berbasis Islam

Pelayanan prima (*Excellent Service*) merupakan konsep yang penting diterapkan dalam lembaga pendidikan Islam era modern. Konsep pelayanan prima (*excellent service*) merupakan salah satu upaya untuk memastikan bahwa lembaga memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan atau konsumen. Dalam konteks lembaga pendidikan Islam, pelayanan prima dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan, sehingga dapat menciptakan lulusan yang berkualitas dan siap menghadapi tantangan global.

Konsep pelayanan prima dalam lembaga pendidikan Islam era modern didukung oleh beberapa faktor.

Pertama, lembaga harus memastikan bahwa sistem manajemen dan organisasi yang diterapkan efektif dan efisien. Sistem manajemen yang baik dapat membantu lembaga menjalankan berbagai kegiatan pendidikan dengan lebih teratur dan sistematis. Selain itu, sistem organisasi yang baik dapat membantu lembaga untuk merespon berbagai masalah yang muncul dengan lebih cepat dan efektif.

Kedua, lembaga harus memberikan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan siswa dan masyarakat. Dalam era modern, kebutuhan siswa dan masyarakat terus berkembang, sehingga lembaga harus mampu mengikuti perkembangan tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengembangkan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan siswa dan masyarakat, serta menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai.

Ketiga, lembaga harus memperhatikan kebutuhan siswa secara individu dan memberikan perhatian khusus pada masalah kesejahteraan siswa. Setiap siswa memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbedabeda, sehingga lembaga harus mampu memberikan perhatian

khusus pada setiap siswa. Selain itu, lembaga juga harus mampu merespon berbagai masalah yang muncul pada siswa dengan cepat dan efektif, seperti masalah kesehatan, masalah sosial, atau masalah akademik.¹²

Untuk menerapkan konsep pelayanan prima dalam lembaga pendidikan Islam era modern, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan.

Pertama, lembaga harus mampu memahami kebutuhan siswa dan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukan survei atau wawancara kepada siswa dan masyarakat, serta memperhatikan perkembangan tren pendidikan global.

Kedua, lembaga harus mampu mengembangkan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan siswa dan masyarakat. Kurikulum yang relevan dapat membantu siswa untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan masa depan.

Ketiga, lembaga harus mampu menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai. Fasilitas dan sarana prasarana yang memadai dapat membantu siswa dan guru untuk menjalankan kegiatan pendidikan dengan lebih efektif.

Keempat, lembaga harus mampu memberikan perhatian khusus pada setiap siswa. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperhatikan perkembangan akademik dan non-akademik siswa.¹³

D. Implementasi Pelayanan Divisi Penerimaan Santri Baru

1. Pengertian Implementasi

¹² Abdul Hamzah. *Pelayanan Prima di Lembaga Pendidikan Islam*. (Yogyakarta: Deepublish. 2016). hlm. 35.

¹³ Muhamamad Yasin, Muhamad Rofli. *Peningkatan Pelayanan Prima di Lembaga Pendidikan Islam*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2018). hlm. 59.

Implementasi menurut teori Jones: *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: *“Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy”* (pelaksanaan atau tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah pelaksanaan atau tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Selanjutnya menurut Lister “sebagai sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan”. “implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu”.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pengertian implementasi merupakan suatu proses pelaksanaan yang berkaitan dengan kebijakan dan program - program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

2. Implementasi Perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi Program Pelayanan Prima di Pesantren Darunnajah 2 Cipining

Implementasi Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Program Pelayanan Prima di Pesantren Darunnajah 2 Cipining

a. Perencanaan

Pesantren perlu melakukan perencanaan matang sebelum memulai program pelayanan prima. Dalam tahap ini, pesantren perlu mengidentifikasi kebutuhan dan ekspektasi dari calon santri dan orang tua mereka. Setelah itu, pesantren harus menyusun standar pelayanan yang sesuai dengan budaya pesantren dan target yang ingin dicapai, misalnya, meningkatkan kepuasan calon santri melalui layanan ramah, informatif, dan responsif.

Selain itu, pesantren perlu merancang sistem pelatihan staf agar mereka mampu memberikan layanan yang maksimal dan menyusun panduan operasional agar seluruh staf tahu apa yang harus dilakukan. Rencana ini juga harus meliputi penjadwalan, anggaran, dan indikator keberhasilan yang jelas agar nanti bisa dipantau dan diukur efektivitasnya.

b. Pelaksanaan

Setelah perencanaan selesai, langkah selanjutnya adalah melaksanakan program tersebut di lapangan. Pesantren mulai menerapkan standar pelayanan yang sudah dirancang, seperti menyambut calon santri dengan ramah, memberikan penjelasan lengkap tentang keunggulan dan fasilitas pesantren, serta memastikan proses administratif berjalan cepat dan mudahkan.

Dalam pelaksanaan ini, perlu juga dilakukan pelatihan dan pembinaan secara rutin kepada staf agar tetap menjaga kualitas layanan. Pelaksanaan harus dilakukan secara konsisten, sehingga calon santri dan orang tua merasa dihargai dan nyaman selama proses penerimaan. Di tahap ini, komunikasi yang terbuka dan responsif harus dijaga agar calon santri merasa diprioritaskan dan kepercayaan terhadap pesantren semakin kuat.

c. Evaluasi

Setelah program berjalan, pesantren harus melakukan evaluasi secara berkala. Langkah ini penting untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai standar dan mampu meningkatkan minat santri baru.

Evaluasi bisa dilakukan dengan berbagai cara, seperti mengumpulkan feedback dari calon santri dan orang tua, melakukan survei kepuasan, dan menganalisis data tentang jumlah santri baru sebelum dan sesudah penerapan program.

Hasil evaluasi ini harus digunakan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan, seperti menambah pelatihan staf, memperbaiki sistem layanan, atau menyesuaikan standar pelayanan agar lebih efektif. Ke depan, pesantren perlu menetapkan target dan strategi baru berdasarkan hasil evaluasi ini, sehingga program pelayanan prima bisa terus berkembang dan memberikan dampak nyata.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Faktor – faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan prima (*excellent service*) dalam meningkatkan jumlah santri adalah sebagai berikut :

a. Faktor Pendukung

Adapun Faktor Pendukung adalah sebagai berikut :

- 1) Komitmen Panitia Penerimaan Santri Baru: Panitia Penerimaan Santri Baru yang memiliki komitmen kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 2) Sumber daya yang memadai : ketersediaan sumber daya yang memadai, seperti staf yang terlatih dan fasilitas yang baik.
- 3) Teknologi yang Memadai: Teknologi yang memadai dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan.

- 4) Pengembangan Fasilitas yang Memadai: Pengembangan fasilitas yang memadai untuk mendukung kegiatan belajar mengajar.
- 5) Pengembangan Program Ekstrakurikuler yang Menarik: Pengembangan program ekstrakurikuler yang menarik untuk meningkatkan minat dan motivasi santri.

b. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat adalah sebagai berikut :

- 1) Jarak tempuh yang cukup jauh menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan jumlah santri baru
- 2) Kurangnya Kesadaran Masyarakat: Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan dapat menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan jumlah santri baru.
- 3) Kurangnya Dukungan dari Orang Tua: Kurangnya dukungan dari orang tua dapat menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan jumlah santri baru.

4. Pengertian Panitia Penerimaan Santri Baru

Panitia Penerimaan Santri baru merupakan tim atau kelompok yang dibentuk oleh pondok pesantren atau lembaga pendidikan islam untuk merencanakan, mengelola dan melaksanakan seluruh proses penerimaan santri/murid baru. Bukan hanya itu panitia penerimaan santri baru juga berfungsi melaksanakan kegiatan seleksi administrasi, akademik dan penempatan santri baru, sesuai ketentuan lembaga.

5. Tahapan Proses Penerimaan Santri Baru

Panitia Penerimaan Santri Baru memiliki banyak tahapan dalam proses penerimaan santri baru sebagai berikut.

a. Perencanaan PSB

Dalam tahapan proses penerimaan santri baru panitia PSB membuat perencanaan pra pendaftaran yaitu, membentuk panitia dan struktur kerja, menentukan strategi, menyusun jadwal kegiatan, menentukan kuota santri baru, menyusun standar penerimaan (syarat usia, akademik, tes), menentukan platform PSB: online maupun offline, menyusun anggaran operasional PSB

b. Sosialisasi dan Promosi

Panitia PSB melakukan sosialisasi dan promosi bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat terhadap pesantren, dalam pelaksanaan sosialisasi dan promosi panitia melakukan strategi dalam bentuk, Pemasangan spanduk/brosur dan iklan iklan di media social(instagram, facebook, youtube dll),panitia juga melakukan kunjungan kesekolah/madrasah MI/SD/MTs dan sekitarnya serta melakukan testimoni alumni & wali santri.

c. Pendaftaran

Panitia PSB menyediakan pendaftaran bagi calon santri dalam bentuk online melalui website yang dikirimkan oleh panitia, seperti mengisi formulir, mengunggah dokumen, dan biaya registrasi maupun offline yaitu datang langsung ke pesantren. Panitia juga memberikan persyaratan bagi calon santri yang ingin mendaftar yaitu berupa, Persyaratan Umum: Fc Ijazah, fc Akta kelahiran & KK, Pas foto, fc KTP orang tua dan Surat sehat.

d. Seleksi

Dalam proses penerimaan santri baru tentunya panitia melakukan seleksi calon santri yang ingin mendaftar dalam bentuk tes Akademik (pengetahuan dasar, Imla bahasa arab, (bahasa Arab, bahasa Inggris, bagi pendaftar MA.), tes Al-Qur'an

(membaca/hafalan), Wawancara: calon santri dan/atau orang tua, Psikotes. Proses seleksi ini mengukur kemampuan, motivasi, dan kesiapan santri untuk menjalani kehidupan pesantren.

e. Pengumuman Hasil Seleksi

Dalam tahapan ini panitia menyampaikan Pengumuman Hasil Seleksi Disampaikan melalui: Website PSB, WhatsApp/Email, setelah pengumuman hasil seleksi diterima calon santri bisa melanjutkan ke tahapan selanjutnya.

f. Daftar Ulang

Panitia mengonfirmasi kesediaan menjadi santri tetap, yaitu pembayaran uang pangkal, penandatanganan surat pengabdian pengumpulan berkas tambahan, pengukuran baju seragam dan pembelian buku paket.

g. Masa Ta'aruf dan Orientasi

Setelah proses daftar ulang dilaksanakan panitia mengenalkan sistem, budaya, dan lingkungan pesantren. Yaitu pengenalan ustadz/ustadzah walikamar atau walikelas terutama, pengenalan jadwal harian & sistem asrama, pengenalan unit belajar: madrasah, tahfizh, pelatihan kedisiplinan & kemandirian.

h. Monitoring dan Evaluasi PSB

Setelah Proses penerimaan santri baru selesai panitia mengadakan evaluasi dan laporan kegiatan PSB, survei kepuasan wali santri & panitia Identifikasi kekuatan & kelemahan Rekomendasi untuk PSB tahun berikutnya¹⁴

¹⁴ PSB Darunnajah 2 Cipining, "Tugas Kepanitiaan Penerimaan Santri Baru Tahun Pelajaran 2020/2021"

E. Konsep Santri Pondok Pesantren

1. Pengertian Santri Pondok Pesantren

Kata santri mempunyai arti luas dan sempit. Dalam arti luas santri merupakan penduduk yang memeluk Islam secara benar-benar, melakukan sembahyang, pergi ke masjid dan melakukan berbagai aktivitas keagamaan lainnya. Sedangkan dalam arti sempit adalah seorang murid yang tidak hanya mendalami ilmu pengetahuan umum saja, melainkan juga mendalami ilmu agama dengan menetap di suatu asrama (komplek) yang juga bisa disebut dengan pondok atau pesantren. Asal-usul kata “santri” dalam pandangan Nur Cholis Madjid berasal dari bahasa sansekerta yang artinya melek huruf.

Pendapat ini menurut Nur Cholis Madjid agaknya didasarkan atau kaum santri adalah kelas literary bagi orang-orang Jawa yang berusaha mendalami ilmu agama melalui kitab-kitab tertulis yang berbahasa Arab.¹⁵ biasanya menetap di tempat tersebut hingga pendidikannya selesai dan berpegang teguh dengan AlQur'an dan mengikuti sunnah Rasul SAW serta teguh pendirian. Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa pengertian santri adalah seorang individu yang mendalami studi agama Islam dan seringkali juga ilmu pengetahuan umum di lembaga pendidikan Islam, seperti pesantren. Santri tidak hanya belajar aspek-aspek agama, tetapi juga menerima pendidikan dalam bidang-bidang seperti bahasa Arab, fiqh (hukum Islam), tafsir (penafsiran Al-Quran), hadis, serta ilmu-ilmu sosial.

¹⁵ Asi'ah Nur Rahma, *Manajemen Kedisiplinan Santri Di Pondok Pesantren Mambaul Hikmah Pasar Pon Kauman Kota Lama Ponorogo*, dalam skripsi, IAIN Ponorogo, Juli 2018, hlm 39,

Mereka hidup dalam lingkungan yang terstruktur, di mana disiplin, etika, dan nilai-nilai keagamaan

Orang tua memberikan peran membina anak dalam memilih pesantren semata-mata menunjukkan bahwa ingin melihat anaknya tidak hanya memiliki pengetahuan yang ada di dalam perguruan tinggi saja melainkan juga memiliki ilmu pengetahuan agama yang dapat memberikan arahan hidupnya di masa yang akan datang. Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas maupun kuantitas pondok pesantren, maka harus memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat dan konsumen. Adapun pertimbangan Orang Tua dalam memilih Pesantren diantaranya yaitu:

- a. Orang tua berkeinginan agar anak memiliki akhlakul karimah
- b. Orang tua menganggap biaya pesantren terjangkau dan tidak begitu mahal
- c. Agar anak dibekali ilmu agama yang bisa diamalkan
- d. Keyakinan orang tua terhadap pondok pesantren sebagai tuntunan agama Islam yang paling benar.

Selain itu karena permintaan anak tertarik oleh kehidupan pesantren atau karena ajakan teman-teman. Dari pertimbangan orang tua mengirimkan putra-putrinya ke pondok pesantren, sekaligus mempercayakan pendidikan kepada lembaga yang diharapkan untuk memperbaiki jiwa putra-putrinya. Dengan demikian, anak tidak dapat belajar di pondok pesantren dengan baik tanpa ada izin dari orang tuanya, minimal dukungan finansial sebagai bekal dalam kehidupan anak tersebut selama belajar di pondok pesantren.¹⁶ Dukungan orang tua juga memberikan dampak positif bagi anak, agar anak dapat tumbuh dan

¹⁶ Hasan Bastomi, *Pendidikan Pesantren Dalam Pandangan KH. Ma'shum Ahmad Lasem*, IAIN Kudus, ISSN 1410-0053, hlm 181

berkembang yang tidak hanya menguasai ilmu pengetahuan umum saja, melainkan ilmu pengetahuan agama.

Dengan adanya pondok pesantren masyarakat ataupun para orang tua tidak perlu khawatir dengan kondisi putera-puteri mereka sebab mereka dapat ditangani dengan baik sesuai ketentuan atau aturan pondok pesantren sehingga seiring berjalannya waktu mereka dapat berkembang dan tumbuh menjadi pribadi yang mandiri. Pengurus bekerja sama dalam mengembangkan pola pikir dan minat santri sehingga santri dapat menjalankan kegiatan aktivitas dengan baik.

Kepercayaan masyarakat yang diberikan menjadi salah satu alasan pondok pesantren dengan tetap menunjukkan eksistensinya. Tanpa kepercayaan dari masyarakat, maka pondok pesantren tidak berjalan sampai sekarang, sebab masyarakat enggan menitipkan putera-puteri mereka untuk belajar dan menambah ilmu agama di pondok pesantren. Oleh karena itu, kepercayaan yang diberikan masyarakat untuk lebih ditingkatkan agar terjaga sinergitas antara masyarakat dengan Pimpinan Pondok Pesantren.

F. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dan menjadi rujukan bagi landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, dapat dilihat dibawah ini:

1. Penelitian Pertama

Penelitian yang dilakukan oleh Syekhrotul Khikmah “*Aktualisasi Layanan Prima Bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas*” menyatakan bahwa santri pondok pesantren

modern el fira 2 Purwokerto sangat berperan penting terhadap penerima layanan (*service receiver*), tanpa adanya santri kegiatan layanan dipondok pesantren tidak akan terjadi. Santri sangat membantu Pondok Pesantren dalam menciptakan layanan prima dalam melakukan perbaikan layanan melalui respon santri atas layanan yang diberikan.¹⁷

Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang akan dilakukan peneliti, diantara persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu membahas pelayanan prima terhadap santri, sedangkan perbedaannya adalah peneliti sebelumnya membahas aktualisasi pelayanan prima terhadap santri. Peneliti saat ini membahas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Panitia Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Jumlah Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining.

2. Penelitian yang kedua

Penelitian yang dilakukan oleh Akrimi Maswa "*Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Wali Santri Di Pesantren Al-Faruqi Kampar*" dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Implementasi *Service Excellent* di pesantren Al-Faruqi Kampar sudah membantu meningkatkan kepuasan wali santri, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi tentang implementasi *service excellent* yang ditunjukkan dengan wali santri merekomendasikan pihak lain untuk memasukkam anaknya kepesantren tersebut. Serta meningkatkan kepuasan wali santri di

¹⁷ Syekhrotul Khikmah "*Aktualisasi Layanan Prima Bagi Santri Pondok Pesantren Modern El-Fira 2 Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas*" Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, hlm. 89

pesantren Al-Faruqi Kampar dalam penerapannya terdapat beberapa faktor yang diterapkan. Yaitu: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.¹⁸

Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang akan dilakukan peneliti, diantara persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu membahas tentang implementasi *excellent service*, sedangkan perbedaannya adalah yaitu objek yang diteliti berbeda.

3. Penelitian yang ketiga

Penelitian yang dilakukan oleh Lia Nur Anisa “*Pelayanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction Melalui Pembayaran Virtual Account Di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto*” kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu Pesantren Mahasiswa An Najah telah menerapkan pelayanan prima, dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan, serta sangat menentukan kualitas pelayanan. Juga santri merasa puas akan adanya pembayaran menggunakan virtual account karena adanya kemudahan, ketepatan, dan kecepatan dalam bertransaksi.¹⁹ Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang akan dilakukan peneliti, diantara persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu membahas tentang pelayanan prima terhadap pelanggan, sedangkan perbedaannya adalah yaitu objek dan waktu yang diteliti berbeda.

4. Penelitian yang ke empat

¹⁸ Akrimi Maswa “*Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Wali Santri Di Pesantren Al-Faruqi Kampar*” Skripsi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, hlm. 91

¹⁹ Lia Nur Anisa “*Pelayanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction Melalui Pembayaran Virtual Account Di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto*” Skripsi Jurusan Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, hlm. 61

Penelitian yang dilakukan oleh Farida Anisa ” *Penerapan Islamic Service Excellence Di Bmt Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo*” kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu Analisis penerapan *islamic service excellence* di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pusat yakni melakukan pelayanan dengan cepat tepat cermat dan cekatan, benar dan teliti, sopan dan ramah, simpatik, fleksibel dan penuh perhatian, menyenangkan dan memuaskan, rapi dan bersih, indah dan serasi, aman dan tertib, memberi pelayanan sesuai kebutuhan sehingga segala informasi yang dibutuhkan nasabah tersedia secara maksimal.²⁰

Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang akan dilakukan peneliti, diantara persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu membahas tentang *Excellent Service*, sedangkan perbedaannya adalah yaitu tempat yang diteliti berbeda.

5. Penelitian yang ke Lima

Penelitian yang dilakukan oleh EE. Junaedi Sastradiharja “*Implementasi Excellent Service di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19*” menyatakan bahwa Implementasi pelayanan prima (*excellent service*) di sekolah SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong telah mampu meningkatkan kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di era pandemi covid 19. Pelayanan prima (*excellent service*) yang dimaksud adalah mencakup: 1) *attitude* (sikap kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah dalam melayani), 2) *attention* (perhatian terhadap harapan), 3) *action* (berbagai bentuk tindakan nyata), 4) *ability* (kemampuan menangani masalah-masalah khususnya yang berkaitan dengan pendidikan dan pembelajaran serta pembinaan sikap dan

²⁰ Farida Anisa ” *Penerapan Islamic Service Excellence Di Bmt Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo*” Skripsi Program Study Ekonomi Syariah Surabaya Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, hlm. 106

pengembangan karakter, bakat dan minat murid), 5) *appearance* (penampilan saat memberikan pelayanan), 6) *affirmation* (selalu berpikir dan bertindak positif, menanggapi saran, masukan dan keluhan) dan 7) *sympathy* (simpati dan rasa kasih sayang).²¹

Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang akan dilakukan peneliti, diantara persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu membahas tentang Implementasi *Excellent Service*, Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitian dilakukan di sekolah SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong . Peneliti saat ini fokus penelitian dilakukan di Darunnajah Cipining Bogor.

6. Penelitian ke Enam

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nasir “*Strategi Meningkatkan Jumlah Santri Pondok Pesantren At Thoyyibah Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara*” Dalam Penelitian ini penulis mengetahui bahwa Strategi yang diterapkan Pondok pesantren At-thoyyibah dalam peningkatan jumlah santri ialah program pengabdian masyarakat (PPM), sosialisasi secara langsung dan tidak langsung, serta meningkatkan kualitas baik itu sumber daya manusia (SDM) ataupun sarana dan prasarana pondok pesantren At-thoyyibah Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Adapun Perkembangan jumlah santri Pondok Pesantren At-thoyyibah Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara mulai dari tahun 2019-2023 mengalami kenaikan dari tahun ketahun. Kenaikan jumlah santri di pondok Pesantren At-

²¹ EE. Junaedi Sastradiharja, “*Implementasi Excellent Service di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19*” Skripsi (Studi Empirik Kualitatif di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor) Univeritas Djuanda Bogor, hlm. 466

thoyyibah tidak terlepas dari pengembangan strategi yang di terapkan.²²

Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang akan dilakukan peneliti, diantara persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu membahas tentang Meningkatkan Jumlah Santri, Sedangkan perbedaannya yaitu, Peneliti sebelumnya meneliti mengenai strategi dalam meningkatkan jumlah santri di pondok pesantren At thoyyibah, sedangkan peneliti saat ini meneliti mengenai implementasi pelayanan prima (*excellent service*) dalam meningkatkan jumlah santri di pesantren darunnajah 2 Cipining.

7. Penelitian ke Tujuh

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Intan Sestiawati "*Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Santri Di Pondok Pesantren Mukhtar Syafa'at Kecamatan Mesuji Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan*" Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh strategi pemasaran dipondok pesantren mukhtar syafa'at memiliki dampak pengaruh yang sangat penting untuk pondok pesantren mukhtar syafa'at, pondok pesantren memiliki tujuan dan alur yang sangat jelas dalam memasarkan pondok pesantren, memiliki sarana dan prasarana yang memadai pondok pesantren juga lebih termotivasi untuk memperbaiki dan menambah produk-produk di dalam pondok dan lebih percaya diri dalam bersaing di era modern meskipun berbasis salafiyah. Sehingga

²² Muhammad Nasir "*Strategi Meningkatkan Jumlah Santri Pondok Pesantren At Thoyyibah Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara*" Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, hlm. 71

dengan strategi pemasaran jumlah santri semakin meningkat setiap tahunnya.²³

Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang akan dilakukan peneliti, diantara persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu membahas tentang Meningkatkan Jumlah Santri, Sedangkan perbedaannya yaitu, Peneliti sebelumnya meneliti mengenai strategi dalam meningkatkan jumlah santri di pondok pesantren Mukhtar Syafa'at, sedangkan peneliti saat ini meneliti mengenai pelayanan prima (*excellent service*) untuk meningkatkan jumlah santri baru.

8. Penelitian ke Delapan

Penelitian yang dilakukan oleh Maftukhanul Karim "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Santri Di Pondok Pesantren Tidar Kota Magelang*" Hasil penelitian menyatakan bukti bahwa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kecuali dilakukan secara bersamaan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Maka pelayanan terhadap kepuasan sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.²⁴

Dari Penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang akan dilakukan peneliti, persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu tentang pelayanan, sedangkan perbedaannya yaitu, peneliti sebelumnya membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan

²³ Rahayu Intan Sestiawati "*Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Santri Di Pondok Pesantren Mukhtar Syafa'at Kecamatan Mesuji Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan*" Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, hlm. 78

²⁴ Maftukhanul Karim "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Santri Di Pondok Pesantren Tidar Kota Magelang*" Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang, hlm. 61

terhadap kepuasan santri, sedangkan peneliti saat ini meneliti mengenai implementasi pelayanan prima (*excellent service*) dalam meningkatkan jumlah santri.

9. Penelitian ke Sembilan

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Subiantoro “*Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Pondok Pesantren*” Berdasarkan hasil penelitian Pelayanan prima diterapkan terhadap santri di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, yaitu; tersedianya fasilitas baik itu fasilitas fisik atau non fisik. Dan Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang baik ketika dilakukan dengan sungguh-sungguh atau rencana yang ditentukan sebelumnya terorganisir, maka akan berdampak juga terhadap kualitas lembaga atau organisasi, pelayanan prima yang diterapkan di Pondok Pesantren Modern Darussalam Kabupaten Batubara menjadi sangat berpengaruh dan sangat penting, Karena dengan adanya penelitian mengenai implementasi pelayanan prima ini sikap dan karakter santri serta kesadaran terhadap pendidikan akan semakin baik.²⁵

Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang dilakukan peneliti, diantara persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu membahas mengenai implementasi pelayanan prima, sedangkan perbedaannya yaitu, objek penelitian sebelumnya dilakukan di kabupaten batubara, sedangkan penelitian saat ini dilakukan di kabupaten bogor.

10. Penelitian ke Sepuluh

²⁵ Nur Subiantoro “*Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Pondok Pesantren*” dalam Jurnal Penelitian Vol. 2 No. 4, (2022) hlm. 149

Penelitian yang dilakukan Triyani “*Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam*” Berdasarkan penelitian Implementasi pelayanan prima di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course ditinjau dari etika bisnis Islam yaitu selalu memberikan pelayanan yang ramah tamah, sopan, jujur kepada pelanggan maupun konsumen yang hendak menggunakan jasa dan memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Sedangkan dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang terjadi di LKP Via Course sudah terpenuhi sesuai dengan etika bisnis Islam.²⁶

Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang dilakukan peneliti, persamaan dengan peneliti sebelumnya yaitu, membahas mengenai implementasi pelayanan prima, sedangkan perbedaannya yaitu objek yang diteliti berbeda.

²⁶ Triyani “*Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam*”

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pesantren Darunnajah 2 Cipining pada bulan Desember 2024 sampai dengan bulan juni 2025

B. Metode dan Prosedur Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek seperti tingkah laku, tindakan, persepsi dan motivasi yang dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan menggunakan metode alamiah.²⁷

Penelitian ini dipilih untuk mengetahui secara mendalam proses implementasi program pelayanan prima (*excellent service*) dalam meningkatkan kuantitas santri baru di Pesantren Darunnajah 2 Cipining.

C. Data dan Sumber Data

1. Sumber Data Primer

- a. Wawancara yang dilakukan kepada ketua penerimaan santri baru dan staf pelayanan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam terkait program pelayanan prima (*excellent service*) dalam meningkatkan kuantitas santri baru di Pesantren Darunnajah 2 Cipining
- b. Observasi , melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan, seperti pendaftaran calon santri, fasilitas, survey tempat interaksi petugas dan layanan lainnya.
- c. Dokumentasi

²⁷ Tohirin. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2016). hlm. 3.

Dokumentasi merupakan pengamatan secara langsung untuk mendapatkan data yang diperoleh peneliti sesuai dengan pembahasan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui gambaran nyata dilapangan dan mendapatkan sumber primer tentang pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah santri. Menurut Sugiyono mengatakan bahwa studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁸

2. Sumber Data Sekunder

a. Data Jumlah Santri

Rekapitulasi data jumlah santri baru setiap tahun dapat menilai pertumbuhan atau penurunan jumlah santri dalam kualitas pelayanan

b. Media Publikasi

Media Publikasi yaitu dokumen yang digunakan pesantren untuk menyampaika informasi kepada masyarakat umum. Seperti brosur, media sosial, banner dll.

D. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan langkah penting dalam suatu penelitian untuk memperoleh hasil yang ilmiah. Adapun metode yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi tentang peenrapan implementasi pelayanan prima (*excellent service*) di

²⁸ Anggi Giri Prawiyogi, "Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar" *Jurnal Basicedu* Volume 5 No. 1 (2021), <https://jbasic.org/index.php/basicedu>

Pesantren Darunnajah 2 Cipining. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik terstruktur.

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab bertatap muka antara pewawancara dan responden atau orang yang di wawancarai.

2. Observasi

Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, dimana peneliti mengawasi secara langsung proses, kejadian atau objek pelayanan prima (*excellent service*) panitia penerimaan santri baru terhadap calon santri dan walisantri.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Metode dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data atau informasi mengenai “Implementasi Program Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining”

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data.

Penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah analisis data model interaktif menurut Matthew B. Miles dan A. Micheal Huberman yang terdiri dari tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Dalam penelitian ini, penyajian data dapat dilakukan dengan mengumpulkan informasi kemudian disusun, sehingga memberikan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti- bukti yang valid dan konsisten saat peneliti datang kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

F. Teknik Validasi Data

Teknik validasi data terdiri dari uji kredibilitas data (*validitas internal*), uji depenabilitas, (*reliabilitas*) data, uji transferabilitas (*validitas eksternal /generalisasi*) dan uji konfirmabilitas obyektifitas. Dalam penelitian kualitatif ini memakai beberapa teknik yaitu:

1. Kepercayaan (*kreadibility*)

Kreadibilitas data yang dimaksudkan untuk memeberikan data yang berhasil dikelompokan sesuai dengan sebenarnya, ada beberapa cara

untuk mencapai kredibilitas yaitu teknik : Perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan pada penelitian, triangulasi, dan diskusi sesama teman sejawat.

2. Trianggulasi

Adalah cara pemeriksaan keabsahan data melalui pemanfaatan berbagai sumber diluar data untuk bahan perbandingan. Kemudian dilakukan cross chek untuk hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan.

3. Kebergantungan hasil ini dipakai untuk menjaga kehati hatian terdapatnya kemungkinan terjadi kesalahan pada pengumpulan data sehingga data bisa dibuat secara ilmiah. Kesalahan ini dilakukan oleh manusia sendiri terutama peneliti dikarenakan terbatasnya pengalaman.

4. Kepastian (*Konfermability*) hasil ini digunakan sebagai penilaian hasil penelitian yang perlu dilakukan melalui pengecekan informasi dan data ini juga hasil penelitian yang sesuai dengan materi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pesantren Darunnajah 2 Cipining

1. Pesantren Darunnajah 2 Cipining

Pondok Pesantren Darunnajah 2 Cipining berdiri di bawah naungan Yayasan Darunnajah dan merupakan pengembangan dari Pondok Pesantren Darunnajah 1 Ulujami Jakarta Selatan. Kurikulum, sistem pengajaran dan jenis aktifitas santrinya sama.

Pondok Pesantren Darunnajah 2 Cipining berada di atas tanah wakaf seluas 70 ha., di Desa Argapura Kecamatan Cigudeg Kabupaten Bogor Propinsi Jawa Barat. Lokasinya strategis yakni di tepi jalan raya yang menghubungkan antara :

- a. Jakarta/Tangerang dengan Jasinga/Bogor, melalui toll Jakarta Merak, Bitung LPPU Curug, Legok dan Parung Panjang, atau
- b. Bogor/Bandung dengan Jakarta/Tangerang, melalui Ciampea, Leuwiliang, Cigudeg dan Bunar/Kadaka.

Pondok Pesantren Darunnajah 2 Cipining adalah lembaga pendidikan dan da'wah Islam yang independen tidak berafiliasi kepada partai politik dan/atau organisasi massa tertentu. Juga tidak terlibat/berhubungan dengan kelompok/sekte atau ajaran di luar ahlu sunnah wal jama'ah maupun yang dilarang oleh Pemerintah Republik Indonesia. "BERDIRI DI ATAS DAN UNTUK SEMUA GOLONGAN".

2. Profile Pesantren

- a. Nama Pesantren : Pesantren Darunnajah 2 Cipining
- b. Tanggal Berdiri : 18 Juli 1988
- c. Pimpinan Pesantren : KH. Jamhari Abdul Jalal, Lc.

- d. Alamat Pesantren : Jl. Argapura, Kec. Cigudeg, Kab. Bogor, Jawa Barat 16660
- e. Luas : 219,5 ha.
- f. Jumlah Santri
 - TMI : 1866 orang
 - Non TMI : 511 orang
 - Keseluruhan : 2377 orang
- g. Jumlah Guru : 243 orang
 - Jumlah Karyawan : 178 orang

3. Visi “Imama”

1. Imam: Pemimpin
2. Muttaqien: Bertaqwa
3. ‘Alim: Berpengetahuan luas (Ulama)
4. Muballigh: Menyampaikan/mengaplikasikan ilmunya
5. ‘Amil: Terampil

4. Tujuan Pendidikan

- a. Tujuan Umum
 - 1) Membentuk dan mempersiapkan kader ulama’ yang amilin dan shalihin agar mampu menyampaikan da’wah Islamiyah kepada seluruh lapisan masyarakat.
 - 2) Mempersiapkan guru-guru agama Islam
 - 3) Mempersiapkan pemimpin-pemimpin Muslim yang luas pengetahuannya
- b. Tujuan Khusus
 - 1) Mendalami pengetahuan tentang (ilmu-ilmu) agama Islam/Tafaqquh fi ad dien
 - 2) Melatih mu’amalah ma’a al Kholiq dan mu’amalah ma’a annas

- 3) Melatih kepemimpinan yang tangguh dan bertanggung jawab
- 4) Menyelenggarakan latihan-latihan mengajar dan Da'wah Islamiyah, baik dengan pidato (khutbah/bi Lisan al-maqol), tulisan maupun dengan sistem dan media yang lain.

5. Tingkat Dan Unit Pendidikan

Tarbiyatul Mu'allimin wa al-Mua'llimat al Islamiyah (TMI) dalam pengertian Indonesia adalah Pendidikan Keguruan, ditempuh selama 6 tahun (3 tahun Madrasah Tsanawiyah dan 3 tahun Madrasah Aliyah), dengan diberikan kesempatan untuk mengikuti Ujian Negara (UN/UAS). Juga diselenggarakan kelas Intensif (1 tahun) bagi mereka yang ingin memperdalam kegamaan dan/atau sekolah bahasa, sebagai persiapan masuk ke kelas X Madrasah Aliyah.

Adapun unit-unit pendidikan yang diselenggarakan Pondok Pesantren Darunnajah 2 Cipining, Bogor yaitu sebagai berikut :

- a. Tarbiyatul Mu'allimin wa al-Mu'allimat al Islamiyah (TMI), berasrama, putra putri.
- b. Raudhatul Athfal (RA/TK), non asrama, putra putri.
- c. Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ), non asrama, putra putri.
- d. Madrasah Ibtidaiyah (MI), berasrama dan non asrama, putra putri.
- e. Madrasah Diniyah/Sekolah Agama (MDT), non asrama, putra putri.
- f. Madrasah Tsanawiyah (MTs), berasrama dan non asrama, putra putri.
- g. Madrasah Aliyah (MA), berasrama dan non asrama, putra putri.
- h. Pesantren kanak-kanak (Usia SD), berasrma, putra putri.
- i. Sekolah Menengah Pertama (SMP), berasrama dan non asrama, putra/putri.

- j. Majelis Ta'lim, masyarakat/kaum Ibu. (Pengantar TK, MI dan masyarakat umum sekitar Pesantren).
- k. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) berasrama dan nonasrama, putra/putri.
- l. Satuan Pendidikan Muaddalah (SPM) tingkat Wustha dan Ulya berasrama, putra/putri
- m. Universitas Darunnajah

6. Kurikulum, Sistem Pengajaran dan Bahasa Pengantar (TMI)

Kurikulum Pondok Pesantren Darunnajah 2 Cipining, Bogor, tingkat Tarbiyatul Mu'allimin wa al-Mu'allimat al Islamiyah adalah perpaduan kurikulum Pondok Modern Darussalam Gontor dan kurikulum Nasional serta Pesantren Salafiah. Sistem pengajaran yang dipakai adalah klasikal, dengan metode yang mendorong keaktifan siswa dalam belajar dan dengan terus mengikuti perkembangan di bidang teori kependidikan/metodologi pengajaran.

Bidang-bidang (ilmu-ilmu) Bahasa Arab dan Bahasa Inggris diajarkan langsung dengan bahasa aslinya, begitu pula (ilmu-ilmu) agama Islam diajarkan dengan Bahasa Arab (tujuannya antara lain agar santri/siswa mampu memahami dan menerangkannya dengan bahasa aslinya). Adapun bidang studi lainnya diajarkan dalam bahasa Nasional.

Untuk lebih menunjang penguasaan bahasa Arab dan bahasa Inggris, diselenggarakan juga kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung, anantara lain ; Muhadhoroh (latihan berpidato, muhadatsah/conversation, penerbitan majalah dinding, pemberian kosa kata baru (dua kali dalam sehari), dan penindakan pelanggaran disiplin bahasa.

7. Kegiatan Extrakurikuler

Kegiatan ini dikategorikan dalam dua hal, yakni yang wajib diikuti oleh seluruh santri/siswa dan kegiatan yang dianjurkan di dalam keikutsertaannya.

a. Kegiatan Wajib

- 1) Muhadhoroh (latihan berpidato), (Indonesia, Arab dan Inggris).
- 2) Pramuka
- 3) Pendidikan Komputer
- 4) Praktek Mengajar (kelas III MA)
- 5) Praktek Da'wah dan Pengembangan Masyarakat (kelas III MA)
- 6) Kursus Mahir Dasar (kelas I MA)
- 7) Riset Kependidikan (kelas III MA)
- 8) Pengajian Kitab (Tafsier Al-Qur'an, Alhadits, Sejarah Nabi dan Sahabat, Kitab Fiqih/kuning dan kitab tentang akhlak)
- 9) Seni Beladiri (pencak silat)
- 10) Organisasi dan Kepemimpinan (MA)
- 11) Safari Da'wah ke Masyarakat (seminggu sekali)**

*Sebagai syarat mengikuti Ujian Akhir (UN/UAS dan Ujian Pondok)
Sesuai dengan jadwalnya masing-masing*

b. Kegiatan Pilihan/Anjuran

- 1) Tilawah (seni baca) dan kajian al-qur'an
- 2) Rihlah Ilmiah (study tour)
- 3) Olahraga
- 4) Keterampilan
- 5) Seni Budaya (teater, drumband, dll)
- 6) Koperasi, dan
- 7) Pertanian (kewirausahaan)

8. Asrama Dan Disiplin Santri/Siswa

Seluruh santri Tarbiyatul Mu'allimin wa al-Mu'allimat al-Islamiyah wajib bermukim di asrama Pesantren, mengikuti semua aktifitas dan mentaati disiplin/tata tertib serta sunnah Pesantren. Dengan demikian diharapkan mereka dapat berlatih hidup bermasyarakat dengan asas keikhlasan dan kemandirian.

Pengaturan kehidupan/kegiatan santri ditangani sepenuhnya oleh mereka sendiri melalui wadah Organisasi Santri Darunnajah 2 Cipining, Bogor (OSDC). Dalam pelaksanaannya para pengurus Organisasi ini dibimbing oleh para Ustadz/Guru yang sebagian besar mereka (90 %), tinggal di asrama/kampus Pesantren bersama santri, dengan tugas dan kewajiban masing-masing. Dan secara khusus sebagai pembimbing sakan para santri.

Untuk merealisasikan terciptanya kemandirian dan kedisiplinan, maka dibuatlah jadwal aktifitas sehari-hari yang permanent, yang disesuaikan dengan waktu sholat lima waktu setempat:

9. Aneka Kegiatan Santri

Aneka Lomba, Laporan Pengurus Organisasi Santri Dan Gudep Kepada Pimpinan Pesantren (Bulanan), Pekan Perkenalan/Khutbatul 'Arsy (Porseka) Dan Jamrana (Awal Tahun Pelajaran), Rihlah Ilmiah (Study Tour), Dan Rekreasi, Pergantian Pengurus, Laporan Umum Dan Musyawarah Kerja Organisasi Santri Dan Gudep Pramuka, Praktek Da'wah Dan Pengembangan Masyarakat (Pdpm), Riset, Praktek Mengajar, Kursus Mahir Tingkat Dasar (Kmd), Leadership Dan Kepemimpinan (Ldk), Ujian Kenaikan Sabuk, Pelatihan Guru Madrasah Diniyah Dan Pelatihan Guru Bela Diri.

10. Panca Jangka, Panca Jiwa dan Motto Pesantren

a. Panca Jangka Pesantren

- 1) Di Dalam Mengemban Tugas, Mengurus Dan Mengembangkan Pesantren Darunnajah 2 Cipining, Bogor Diambil Kebijakan Strategi Sistematis Dan Berencana Yang Tertuang Di Dalam Panca Jiwa Pesantren, Yaitu :
- 2) Peningkatan Mutu Pendidikan Dan Pengajaran
- 3) Pembangunan Sarana Fisik Yang Memadai
- 4) Penggalian Sumber Dana
- 5) Penyiapan Dan Pemantapan Kader
- 6) Pemenuhan Kebutuhan Ummat/Masyarakat Sesuai Dengan Kemampuan Pesantren

b. Panca Jiwa Pesantren

- 1) Keihklasan
- 2) Kesederhanaan
- 3) Ukhuwah Islamiyah
- 4) Berdikari
- 5) Kebebasan

c. Motto Pesantren

- 1) Berbudi Tinggi
- 2) Berbadan Sehat
- 3) Berpengetahuan Luas
- 4) Berfikir Bebas

5) Kreatif

11. Sarana Dan Prasarana Serta Aset Pesantren

- a. Masjid 4 bangunan : 1) Kampus 1, 2 bangunan, 2) Kampus 2 1 bangunan, 3) Kampus 3 1 bangunan
- b. Gedung asrama Santri dan Guru (Kampus 1 : Asrama Santri Putri, Kampus 2 : Asrama Santri Putra/Putri , Kampus 3 : Asrama Putra dan Kampus 4 Asrama Santri Cilik Putra)
- c. Gedung Sekolah/Ruang Belajar
- d. Sarana MCK, Toilet dan Instalasi air bersih
- e. Sarana air minum ultraviolet
- f. Perumahan Guru Keluarga
- g. Laboratorium Komputer
- h. Laboratorium Bahasa
- i. Laboratorium IPA
- j. Perpustakaan Pesantren dan Sekolah
- k. Aula/Gedung Pertemuan di Kampus 3
- l. Lapangan Olahraga (Sepak bola, Futsall, Basket, Volley, Badminton, Takraw, dll)
- m. Balai Kesehatan (Poskestren)
- n. Koperasi (Waserda, Walapa dan Kantin)
- o. Laundry
- p. Alat Musik (gitar, rebana, drum band)
- q. Lahan Pertanian, Peternakan, Perkebunan dan Perikanan

- r. Website
- s. Dapur Umum
- t. Kolam Renang
- u. Rumah Pimpinan Pesantren
- v. Kendaraan/Mobil 3 buah
- w. Diesel Listrik dan Pompa air
- x. Genset
- y. Gudang penyimpanan
- z. Kantor TU/Kepala Sekolah, Keuangan, Sekretariat Pesantren dan Organisasi Pelajar.
- aa. Danau seluas + 5000 m²
- bb. Auditorium
- cc. Santri Bakery

12. Panitia Penerimaan Santri Baru

Seperti yang kita ketahui panitia penerimaan santri baru dipesantren darunnajah 2 cipining yaitu wajah pesantren dimata masyarakat, maka pesantren darunnajah cipining membuat tim atau kelompok dengan tugas utama yaitu merencanakan promosi, mengatur proses pendaftaran, melaksanakan seluruh proses penerimaan santri baru serta melayani calon santri dan walisantri yang ingin survey ataupun mendaftar di pesantren darunnajah 2 cipining.

Dibentuknya panitia penerimaan santri baru yaitu untuk meningkatkan efektivitas, dan efisiensi proses penerimaan santri baru, memberikan pelayanan prima (excellent service) kepada calon santri dan

walisantri, menjamin profesionalitas dalam seleksi santri baru, serta menjadi garda terdepan promosi pesantren darunnajah 2 cipining.

Selain tujuan diatas panitia penerimaan santri baru juga bertanggung jawab dalam meningkatnya jumlah santri baru dan menjaga citra positif dipesantren darunnajah 2 cipining, serta memberikan pengalamann pelayanan yang baik, yang bisa menjadi faktor utama dalam keputusan walisntri memilih pesantren.

13. Struktur Panitia Penerimaan Santri Baru

Adapun panitia penerimaan santri baru dipesantren darunnajah 2 cipining melibatkan ust dan usth yang berjumlah 50 Orang, terdiri dari ketua, bendahara, sekretaris, customer service, dan penguji.

Berikut struktur Panitia Penerimaan Santri Baru

Ketua	:	Ust. Mahmud Nurudin, M.Pd. Ust. Muhammad Abdul Hakim Firanda
Sekretaris	:	Ust. Muhammad Syahrul Ust. Nezar Oktaviano Usth. Fachira Afifatunnisa, S.S Usth. Intan Febriani
Bendahara	:	Ust. Muhammad Haikal Usth. Putri Daniati
Customer Service	:	Usth. Nova Nurfadhilah

Usth. Ihat Solihat

Usth. Azra Nadin Nabila

Penguji / Frontdesk : Ust. Rafif Rabbani
Ust. Eko Hermawan
Ust. Mulyadi Abbas
Ust. Nurfathoni, S.Pd
Ust. Muhrizal, S.Pd
Ust. Sarwito
Ust. Kautsar Alghifari
Ust. Tomy Gunawan
Ust. M. Abu Sobirin
Ust. M. Jainil
Ust. Anjaludin, S.Pd.,M.Ag.
Ust. Ahmad Farid
Ust. Ahmad Cholil
Ust. Azzam Alfarisi
Ust. Ismail Amin, S.Pd
Ust. Aal Jalaludin,
Ust. Hedi Faturrahman
Ust. Achmad Idris
Ust Mujiyanto, S.Pd.I
Ust. A.A Khuseini, M.A
Ust. Arif Solechudin
Ust. Fatkhul Mu'min, M.M. Pd
Ust. Alan Budi
Ust. Syihabudin

Ust. Hakim Solahudin
Usth. Munaroh, S.Pd.
Usth. Suhaeti, S.Pd.I
Usth. Annisa Nurul
Usth. Alya Dinda
Usth Anita Rahmawati
Usth. Aura Yasin Sya'bani
Usth Isma Sabrina
Usth. Mahdiyyah, S. Pd
Usth. Siti Nurlina
Usth. Nurul Holifah
Usth. Reva Mardiyah
Usth. Sarmunah
Usth. Tina Hartini

14. Tugas Panitia Penerimaan Santri Baru

PSB merupakan suatu proses untuk menjaring santri yang sesuai dengan kebutuhan dan standar pendidikan melalui sistem seleksi dan pelyanan yang efektif.

PSB juga termasuk langkah strategi pesantren darunnajah 2 cipining dalam membangun regenerasi santri yang mengedepankan nilai nilai keislaman, akhlak dan kemampuan akademik maupun non akademik calon santri.

Panitia Penerimaan Santri Baru memiliki tugas dan tanggung jawab yang terstruktur untuk mencapai tujuan tersebut.

a. Sosialisasi dan Promosi

- 1) Menyusun dan menyebarkan informasi tentang program pesantren, kegiatan pesantren, biaya, fasilitas dan keunggulan

- 2) Melakukan promosi melalui media sosial, brosur serta melakukan kunjungan ke sekolah/ madrasah

b. Pendaftaran dan Seleksi

- 1) Menyusun jadwal dan prosedur pendaftaran.
- 2) Menyediakan Layanan informasi dan bantuan bagi pendaftar.
- 3) Melaksanakan tes administrasi, akademik, tes Al Qur'an, wawancara dan tes kesehatan

c. Administrasi dan Data

- 1) Mengelola data pendaftar dan hasil seleksi
- 2) Menyiapkan dokumen penerimaan resmi seperti surat keputusan penerimaan santri baru

d. Pelayanan dan Pendampingan

- 1) Menyambut dan memberikan pelayanan langsung kepada calon santri dan walisantri
- 2) Menyediakan layanan CS AI (pelayanan 24 jam) untuk calon santri ataupun walisantri yang membutuhkan informasi pesantren darunnajah 2 cipining
- 3) Menyiapkan petugas yang sopan, ramah, inovatif, informatif, cepat tanggap dan siap membantu calon santri dan walisantri yang membutuhkan pelayanan extra

e. Evaluasi dan Laporan

- 1) Melakukan evaluasi akhir atas pelaksanaan penerimaan santri baru selama satu tahun
- 2) Menyusun laporan kegiatan satu tahun untuk sebagai bahan perbaikan untuk tahun berikutnya

B. Temuan Penelitian

1. Implementasi Perencanaan Pelayanan Prima

Dalam hasil wawancara dengan Ust Mahmud Nurudin sebagai Ketua PSB Darunnajah 2 Cipining mengenai Implementasi Penerimaan Santri Baru, "implementasi bukan hanya soal menjalankan jadwal tetapi juga tentang mewujudkan pelayanan prima, menjaga citra pesantren dan menciptakan pelayanan positif bagi calon santri dan walisantri, dalam pelaksanaannya panitia harus menyelesaikan tugas secara kompak profesional dan siap menghadapi dinamika dilapangan. Yang paling utama adalah pelayanan. Kami ingin orang tua dan calon santri merasa nyaman dan percaya sejak pertama kali mereka datang. Selain itu, kami juga tekankan keterbukaan informasi, ketepatan jadwal, dan kerja sama antarpanitia yang solid. Kami percaya, pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap keputusan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di sini".²⁹

Seperti yang disampaikan oleh Ust Katena sebagai Direktur TMI "Sebagai Direktur, tentunya juga mempunyai misi controlling, mengawasi dan memastikan adanya petugas dikantor PSB. Maka, bagaimana supaya petugas-petugas menjalankan dengan baik, tentu harus ada absensi. Jika petugas itu tidak bisa melaksanakan tugas atau mungkin punya keperluan yang lain, ada mekanisme untuk izin. Jadi, Alhamdulillah, selama ini berjalan dengan baik dan juga kantor tidak kosong, karena tadi diantaranya ada Panitia yang selalu stand by setiap saat, adapun fasilitas fisik yang disiapkan diantaranya adalah kantor penerimaan santri baru, kemudian ada kamar mandi atau toilet yang juga diperuntukkan tamu-tamu. Kemudian juga

²⁹ Wawancara dengan Ust Mahmud, sebagai Ketua PSB Darunnajah Cipining, Rabu 18 Juni 2025, 19.30 WIB

*fasilitas gedung baik itu asrama maupun sekolah. Kemudian jalan yang memadai, artinya tidak becek ketika dilalui tamu dan seterusnya. Itu adalah fasilitas-fasilitas yang memang selain untuk tamu juga memang untuk melayani santri-santri kita.*³⁰ . Ini menunjukkan bahwa adanya keterlibatan dari Direktur TMI dan wakilnya.

Kepantiaan PSB ini bertanggungjawab membentuk implementasi perencanaan pelayanan prima, sebagaimana yang sudah disampaikan dengan ust mahmun sebagai ketua psb darunnajah cipining dalam wawancara yaitu, "*Perencanaan kami dimulai dengan membuat proposal dan timeline kegiatan yang jelas. Secara fisik kami menyiapkan ruang pendaftaran yang bersih, rapi, dan dilengkapi fasilitas seperti meja, kursi, nomor antrian, dan papan informasi. Kami juga memastikan jadwal dan prosedur pendaftaran diumumkan jauh hari agar wali santri bisa menyiapkan berkas. Kami membentuk tim informasi khusus yang siap menjawab pertanyaan melalui telepon, WhatsApp, dan media sosial. Semua panitia diberi arahan agar memberikan informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Kami berusaha menekankan keramahan, senyum, salam, dan kesabaran agar wali santri merasa nyaman.*" Ketua juga berperan sebagai pemimpin utama dalam struktur kepanitiaan PSB, ia memastikan seluruh tim bertugas sesuai arahan dan tujuan yang telah ditentukan.

2. Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Prima

Dalam wawancara bersama Direktur TMI yaitu Ust Katena, "*Konsep pelayanan prima di dalam panitia penerimaan santri baru*

³⁰ Wawancara dengan Ust Katena, Direktur TMI Darunnajah Cipining, Jum'at 13 Juni 2025, 16.49 WIB

*adalah melayani dengan optimal semua tamu atau calon wali santri, calon santri yang datang ke pesantren. Di antaranya diterima di kantor dengan ramah oleh penjaga kantor, kemudian diajak keliling pesantren untuk melihat atau yang dikenal dengan istilah survei lokasi. Kemudian jika tamu memerlukan sesuatu yang vital pribadi, misalnya ingin ke kamar mandi dan seterusnya kita siapkan kamar mandi yang excellen, yang layak untuk tamu, pelayanan ini juga sangat berpengaruh dalam meningkatnya jumlah santri baru dipesantren Darunnajah 2 Cipining. Alhamdulillah, terus meningkat jumlah dari santri-santri kita karena memang kita mempersiapkan pelayanan yang baik diantaranya adalah gedung asrama, kemudian gedung sekolah, kemudian juga fasilitas sehari-hari yang digunakan oleh santri itu menunjang sekali untuk peningkatan santri yang akan menempuh pendidikan di pesantren kita. Banyak fasilitas-fasilitas yang memang digunakan untuk melayani santri, sehingga antusiasme calon santri untuk mendaftar dan sekolah di pesantren kita ini dari tahun ke tahun semakin meningkat".*³¹ Setiap posisi memiliki tanggung jawab yang spesifik, yang dirancang untuk menghindari tumpang tindih peran dan memastikan bahwa semua proses pelayanan berjalan dengan baik.

Pelayanan prima (*excellent service*) yang dilakukan panitia terhadap calon santri dan walisantri sangat efektif terhadap meningkatnya jumlah santri baru. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ketua PSB yaitu Ust Mahmud dalam Wawancara

³¹ Wawancara dengan Ust Katena, Direktur TMI Darunnajah Cipining, Jum'at 13 Juni 2025, 16.49 WIB

“Pelayanan prima itu bagi kami adalah bagaimana panitia memberikan pelayanan yang maksimal, ramah, cepat, dan solutif kepada setiap calon santri dan orang tuanya. Karena pertama kali mereka datang ke pesantren, mereka melihat panitia dulu. Maka kami harus jadi cerminan wajah pesantren, dari cara menyapa, memberi informasi, sampai mendampingi mereka selama proses pendaftaran. Contoh nyatanya seperti menyambut dengan senyum, membantu orang tua yang kebingungan, menyediakan tempat duduk yang nyaman, menyediakan air minum, hingga menyiapkan petugas khusus untuk menjelaskan informasi secara rinci. Kami juga buka layanan WA dan CS AI agar mereka bisa tanya jawab tanpa harus datang langsung. Pokoknya kami ingin wali santri merasa nyaman dan yakin bahwa mereka menitipkan anaknya ke tempat yang tepat.”³²

3. Implementasi Evaluasi Pelayanan Prima

Hasil Wawancara dengan ust Mahun sebagai ketua PSB Darunnajah 2 Cipining, :”*Setelah setiap sesi pendaftaran selesai, kami mengadakan rapat evaluasi. Kami menilai apakah fasilitas sudah memadai atau perlu penambahan. Kami memeriksa data pendaftar apakah ada kesalahan input. Kami mengukur kecepatan pelayanan dengan mencatat waktu rata-rata proses pendaftaran. Kami melihat apakah semua informasi yang diberikan sudah konsisten. Kami mengumpulkan masukan dari wali santri terkait keramahan panitia. Semua hasil evaluasi ini kami jadikan dasar perbaikan tahun depan.”³³*

³² Wawancara dengan Ust Mahmud, Ketua PSB Darunnajah Cipining, Rabu 18 Juni 2025, 19.30 WIB

³³ Wawancara dengan Ust Mahmud, Ketua PSB Darunnajah Cipining, Rabu 18 Juni 2025, 19.30 WIB

“Evaluasi merupakan bagian penting dari proses penerimaan santri baru. Kami melakukan evaluasi dalam beberapa tahap. Pertama, evaluasi harian selama masa pendaftaran berlangsung, biasanya dilakukan setelah kegiatan selesai setiap hari. Kami melihat apakah ada kendala teknis seperti antrian panjang, kesalahan input data, atau keterlambatan dalam proses verifikasi. Kedua, evaluasi tengah periode dilakukan di pertengahan masa pendaftaran, di mana kami meninjau progres jumlah pendaftar dibandingkan target. Jika ternyata capaian masih rendah, maka kami segera mengoptimalkan strategi promosi dan koordinasi. Ketiga, evaluasi akhir dilakukan setelah seluruh rangkaian PSB selesai. Di tahap ini kami menyusun laporan lengkap mengenai jumlah pendaftar, kendala yang dihadapi, solusi yang sudah dilakukan, serta rekomendasi perbaikan untuk periode berikutnya. Kami juga selalu menampung masukan dari wali santri dan panitia lapangan agar pelayanan tahun berikutnya bisa lebih cepat, ramah, dan profesional.”³⁴

4. Faktor Pendukung dan penghambat Pelayanan Prima

a. Faktor Pendukung

Hasil wawancara dengan Ust Mahmud *“Alhamdulillah, ada beberapa faktor pendukung utama. Pertama, dukungan penuh dari pimpinan pesantren. Beliau-beliau sangat kooperatif dan memberikan arahan yang jelas. Kedua, kerja sama tim panitia yang solid. Kami saling bantu, saling jaga komunikasi. Ketiga, fasilitas yang memadai — seperti sistem pendaftaran online, ruang tunggu yang nyaman, dan SDM yang sudah terbiasa melayani. Dan satu lagi yang penting,*

³⁴ Wawancara oleh Ust Katena Putu Ghandi, Direktur TMI, Jum'at 13 Juni 2025, 16.49 WIB

adalah nama baik pesantren di masyarakat. Itu sangat mendukung karena banyak wali santri datang berdasarkan rekomendasi.”³⁵

Hasil wawancara dengan Ust Katena *“Faktor pendukung yang paling utama menurut saya adalah nama baik dan kepercayaan masyarakat terhadap pesantren. Banyak wali santri datang karena mendengar langsung dari alumni atau orang tua santri lain. Selain itu, kerja keras panitia PSB juga menjadi pendorong besar, karena mereka menjadi garda depan dalam menyambut tamu dan calon santri. Tak kalah penting, media sosial dan teknologi informasi yang digunakan panitia cukup membantu dalam menyebarkan informasi secara cepat dan luas, itu juga salah satu pendukung dalam pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah santri baru dipesantren”³⁶*

Hasil Wawancara dengan Usth Nova *“Menurut saya, faktor pendukung pelayanan prima itu pertama adalah keramahan dan kesiapan panitia. Kami selalu diingatkan untuk menyambut calon santri dan orang tua dengan sikap ramah, sabar, dan membantu. Kedua, ketersediaan fasilitas yang mendukung, seperti tempat tunggu yang nyaman, minuman gratis, dan ruang pelayanan yang bersih.”³⁷*

b. Faktor Penghambat

Hasil wawancara dengan ust Katena, *“Hambatan yang cukup terasa biasanya terkait dengan calon santri dan wali santri adalah salah satunya adalah jarak. Karena kita ini pesantren Darunnajah 2*

³⁵ Wawancara dengan Ust Mahmud, Ketua PSB Darunnajah Cipining, Rabu 18 Juni 2025, 19.30 WIB

³⁶ Wawancara oleh Ust Katena Putu Ghandi, Direktur TMI, Jum'at 13 Juni 2025, 16.49 WIB

³⁷ Wawancara oleh Usth Nova Nurfadhilah, Panitia PSB, Rabu 18 Juni 2025, 21.43 WIB

Cipining ini berada di kawasan pegunungan, di kawasan perdesaan, maka jarak dengan kawasan perkotaan, misalnya Jakarta, Bekasi, Kota Bogor, itu jarak tempuhnya cukup jauh. Sekalipun sebenarnya, jalan itu sudah relatif bagus tetapi orang sebagian masih mengeluhkan terkait dengan kendala jauhnya jarak."³⁸

C. Pembahasan Temuan Penelitian

1. Implementasi Perencanaan Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ust. Mahmud Nurudin selaku Ketua Panitia Penerimaan Santri Baru (PSB) dan Ust. Katena selaku Direktur TMI Pesantren Darunnajah 2 Cipining, perencanaan pelayanan prima dilaksanakan dengan pendekatan sistematis, terukur, dan berorientasi pada kepuasan calon santri serta wali santri. Perencanaan ini bukan sekadar penyusunan jadwal, tetapi juga membangun strategi agar pelayanan yang diberikan mencerminkan citra positif pesantren.

Ust. Mahmud Nurudin menyampaikan bahwa perencanaan PSB dimulai dengan pembuatan proposal dan penyusunan timeline kegiatan secara terstruktur. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap tahapan penerimaan santri baru memiliki jadwal yang jelas, terukur, dan dapat dievaluasi. Panitia juga menyiapkan sarana dan prasarana fisik, seperti ruang pendaftaran yang bersih, rapi, dan dilengkapi meja, kursi, nomor antrian, serta papan informasi. Persiapan ini menunjukkan pemenuhan indikator tangible (berwujud), salah satu unsur utama dalam pelayanan prima, yang menekankan pentingnya fasilitas yang memadai dan menciptakan kesan profesional.

Selain itu, Ketua PSB menjelaskan bahwa keterbukaan informasi menjadi salah satu prioritas dalam perencanaan. Panitia memastikan

³⁸ Wawancara oleh Ust Katena Putu Ghandi, Direktur TMI, Jum'at 13 Juni 2025, 16.49 WIB

bahwa jadwal dan prosedur pendaftaran diumumkan jauh-jauh hari sehingga wali santri dapat mempersiapkan berkas yang dibutuhkan. Langkah ini sejalan dengan indikator reliability (keandalan), karena memastikan setiap calon santri memperoleh informasi yang tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan.

Perencanaan juga mencakup pembentukan tim informasi khusus yang bertugas menjawab pertanyaan melalui telepon, WhatsApp, dan media sosial. Hal ini merupakan bentuk implementasi indikator responsiveness (daya tanggap), di mana panitia selalu siap memberikan pelayanan cepat kepada wali santri maupun calon santri yang membutuhkan bantuan.

Dari sisi manajemen sumber daya manusia, seluruh panitia diberikan briefing dan arahan sebelum kegiatan dimulai agar mampu memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan profesional. Ketua PSB menekankan pentingnya penerapan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) sehingga wali santri merasa nyaman dan dihargai sejak awal kedatangan. Ini mencerminkan indikator empathy (kepedulian) dan assurance (jaminan) karena pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada prosedur administratif, tetapi juga memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi wali santri.

Hasil wawancara dengan Ust. Katena, Direktur TMI, memperkuat perencanaan ini dengan penekanan pada kontrol dan pengawasan. Beliau memastikan adanya absensi dan mekanisme perizinan bagi panitia sehingga kantor PSB tidak pernah kosong dan pelayanan tetap berjalan dengan baik. Fasilitas pendukung seperti toilet, gedung asrama, gedung sekolah, hingga jalan yang memadai juga menjadi bagian dari perencanaan agar pengalaman calon santri dan wali santri semakin nyaman.

Secara keseluruhan, implementasi perencanaan pelayanan prima di PSB Darunnajah 2 Cipining telah memenuhi lima dimensi pelayanan prima (SERVQUAL):

- a. *Tangible* penataan ruang pendaftaran, penyediaan fasilitas fisik, dan media informasi.
- b. *Reliability* pengumuman jadwal dan prosedur secara tepat waktu dan transparan.
- c. *Responsiveness* pembentukan tim informasi yang siap merespons pertanyaan.
- d. *Assurance* arahan kepada panitia untuk memberikan informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
- e. *Empathy* penekanan keramahan dan sikap santun kepada calon santri dan wali santri.

Dengan perencanaan yang matang ini, panitia PSB mampu menciptakan pelayanan yang profesional, terarah, dan selaras dengan visi misi pesantren. Perencanaan yang baik menjadi pondasi keberhasilan pelaksanaan PSB dan secara langsung berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat serta jumlah santri baru setiap tahun.

2. Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Prima

Pelaksanaan pelayanan prima pada Panitia Penerimaan Santri Baru (PSB) Pesantren Darunnajah 2 Cipining merupakan tahap penting yang menentukan kesan pertama calon santri dan wali santri terhadap pesantren. Berdasarkan wawancara dengan Ust. Katena selaku Direktur TMI dan Ust. Mahmud selaku Ketua PSB, dapat dipahami bahwa pelaksanaan pelayanan prima dilakukan secara sistematis, ramah, dan profesional, dengan menekankan pada kepuasan tamu dan efektivitas pelayanan.

Ust. Katena menjelaskan bahwa konsep pelayanan prima di pesantren adalah melayani semua tamu, calon santri, dan calon wali santri dengan

optimal. Bentuk implementasinya dimulai sejak calon wali santri tiba di pesantren, di mana mereka disambut dengan ramah di kantor PSB, kemudian diberikan kesempatan untuk melakukan survei lokasi dengan diajak berkeliling pesantren. Hal ini menjadi bagian dari pelaksanaan pelayanan yang memfasilitasi kebutuhan informasi calon wali santri agar mereka dapat melihat langsung kondisi pesantren. Selain itu, fasilitas vital seperti kamar mandi yang layak dan bersih disediakan secara khusus untuk tamu, menunjukkan perhatian pada kenyamanan mereka.

Pelaksanaan pelayanan prima juga terlihat dari penyediaan sarana prasarana yang mendukung, seperti gedung asrama, sekolah, dan fasilitas sehari-hari yang dapat diakses calon santri. Hal ini mencerminkan indikator tangible (bukti fisik) dalam pelayanan prima, di mana calon santri dan wali santri dapat menilai langsung kesiapan pesantren dalam memberikan lingkungan belajar yang baik.

Sementara itu, Ust. Mahmud selaku Ketua PSB menekankan bahwa pelayanan prima harus bersifat maksimal, ramah, cepat, dan solutif. Pelaksanaan pelayanan dilakukan melalui beberapa langkah konkret, seperti: Menyambut tamu dengan senyum, salam, dan sapa sebagai bentuk keramahan. Menyediakan tempat duduk yang nyaman serta air minum bagi calon wali santri yang menunggu. Menyiapkan petugas khusus untuk memberikan penjelasan secara rinci mengenai prosedur pendaftaran. Mendampingi calon santri dan orang tuanya sepanjang proses pendaftaran sehingga mereka tidak kebingungan. Membuka layanan komunikasi digital seperti WhatsApp dan CS AI untuk memudahkan tanya jawab tanpa harus datang langsung ke pesantren.

Langkah-langkah tersebut menunjukkan implementasi indikator responsiveness (daya tanggap) karena panitia selalu siap membantu, serta indikator empathy (kepedulian) karena pelayanan yang diberikan memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan individu setiap tamu. Pelaksanaan

pelayanan prima ini bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam membangun citra positif pesantren. Kesan pertama yang baik akan memengaruhi keputusan wali santri untuk mempercayakan pendidikan anaknya kepada pesantren. Hal ini sejalan dengan indikator assurance, karena pelayanan yang profesional memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada calon wali santri bahwa pesantren merupakan tempat yang tepat bagi anak mereka.

Selain itu, tanggung jawab yang jelas antara setiap anggota panitia PSB membantu menghindari tumpang tindih peran sehingga pelayanan dapat berjalan efektif. Kedisiplinan dan profesionalitas panitia mencerminkan indikator reliability (keandalan) yang menjamin bahwa pelayanan diberikan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai standar yang telah direncanakan. Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan prima di PSB Darunnajah 2 Cipining telah memenuhi lima dimensi utama pelayanan prima (SERVQUAL):

- a. *Tangible* fasilitas fisik yang memadai seperti ruang pendaftaran, kamar mandi, asrama, dan sekolah.
- b. *Reliability* pelaksanaan prosedur yang konsisten dan keterlibatan panitia yang profesional.
- c. *Responsiveness* kesigapan membantu calon santri dan wali santri, baik secara langsung maupun daring.
- d. *Assurance* penjelasan informasi yang akurat dan profesional sehingga meningkatkan kepercayaan.
- e. *Empathy* pelayanan yang penuh keramahan, perhatian, dan kenyamanan.

Pelaksanaan yang komprehensif ini berkontribusi besar terhadap meningkatnya jumlah pendaftar setiap tahun, karena calon wali santri merasa puas dan yakin dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Dengan demikian, implementasi pelaksanaan pelayanan prima di PSB

Darunnajah 2 Cipining dapat dikatakan telah berhasil mewujudkan tujuan utamanya, yaitu memberikan pengalaman yang positif bagi calon santri dan wali santri sehingga mendukung pertumbuhan jumlah santri baru di pesantren.

3. Implementasi Evaluasi Pelayanan Prima

Evaluasi merupakan salah satu elemen penting dalam pelaksanaan Penerimaan Santri Baru (PSB) di Pesantren Darunnajah 2 Cipining. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ust. Mahmud selaku Ketua Panitia PSB, proses evaluasi dilakukan secara sistematis dan berjenjang untuk memastikan pelaksanaan pendaftaran berjalan sesuai standar pelayanan prima.

a. Evaluasi Mingguan

Evaluasi mingguan dilakukan setiap akhir sesi pendaftaran. Panitia mengadakan rapat internal untuk membahas jalannya kegiatan pada hari tersebut. Dalam rapat ini, beberapa aspek yang dievaluasi antara lain: Fasilitas Pelayanan: Panitia memeriksa apakah sarana yang tersedia sudah memadai, seperti ruang tunggu, meja pendaftaran, dan sistem online. Jika ditemukan kekurangan, segera dilakukan penambahan atau perbaikan sementara. Akurasi Data: Data pendaftar yang masuk diperiksa ulang untuk menghindari kesalahan input yang bisa berakibat pada kendala administrasi di kemudian hari.

Kecepatan Layanan: Panitia mencatat waktu rata-rata proses pendaftaran setiap calon santri untuk mengukur efisiensi pelayanan. Konsistensi Informasi: Semua informasi yang diberikan kepada wali santri dan calon santri dipastikan seragam agar tidak menimbulkan kebingungan. Masukan dari Wali Santri: Panitia juga mengumpulkan saran dan kritik langsung dari wali santri terkait keramahan, ketepatan waktu, dan kejelasan informasi. Hasil evaluasi harian ini membantu

panitia melakukan perbaikan secara cepat sehingga kendala teknis tidak terulang pada hari berikutnya.

b. Evaluasi Tengah Periode

Evaluasi tengah periode dilaksanakan pada pertengahan masa pendaftaran. Fokus utama evaluasi ini adalah meninjau pencapaian target jumlah pendaftar. Jika data menunjukkan bahwa jumlah pendaftar belum sesuai harapan, panitia segera mengoptimalkan strategi promosi, seperti meningkatkan publikasi melalui media sosial, memperluas jaringan informasi kepada alumni, serta meningkatkan koordinasi antarbagian agar proses penerimaan lebih efektif. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan pengecekan menyeluruh terhadap sistem dan alur kerja panitia untuk memastikan tidak ada hambatan besar yang dapat mengganggu jalannya PSB hingga akhir periode.

c. Evaluasi Akhir

Evaluasi akhir dilakukan setelah seluruh rangkaian PSB selesai. Tahap ini menjadi momen penting untuk menyusun laporan akhir yang berisi: Jumlah total pendaftar dan perbandingannya dengan target. Identifikasi kendala yang dihadapi selama proses pendaftaran. Langkah-langkah perbaikan yang sudah diterapkan selama periode berjalan. Rekomendasi strategis untuk periode pendaftaran berikutnya. Masukan dari wali santri dan panitia lapangan juga dihimpun secara resmi agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan tahun berikutnya. Tujuannya adalah agar PSB di masa mendatang dapat berjalan lebih cepat, ramah, dan profesional sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

d. Implikasi Evaluasi terhadap Pelayanan Prima

Dari hasil evaluasi yang berjenjang ini, terlihat bahwa panitia PSB Darunnajah 2 Cipining mengutamakan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Evaluasi harian memastikan masalah teknis

segera diatasi, evaluasi tengah periode menjaga agar target jumlah pendaftar tercapai, dan evaluasi akhir menghasilkan laporan komprehensif untuk pengambilan keputusan strategis di masa depan. Pendekatan evaluasi seperti ini sejalan dengan konsep pelayanan prima yang menekankan pada ketepatan, kecepatan, keramahan, dan perbaikan berkesinambungan. Dengan demikian, proses PSB tidak hanya berorientasi pada kuantitas pendaftar, tetapi juga kualitas pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh calon santri dan wali santri.

4. Faktor Pendukung dan penghambat Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Panitia PSB

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ust. Mahmud, Ust. Katena, dan Ust. Nova, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan prima dalam proses Penerimaan Santri Baru (PSB) di Pesantren Darunnajah 2 Cipining. Faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan menjadi beberapa aspek, yaitu:

1) Dukungan Pimpinan Pesantren

Salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan pelayanan prima adalah adanya dukungan penuh dari pimpinan pesantren. Hal ini ditegaskan oleh Ust. Mahmud yang menyatakan bahwa pimpinan selalu memberikan arahan yang jelas dan kooperatif kepada panitia PSB. Dukungan pimpinan menjadi modal utama karena mempengaruhi semangat kerja panitia dan memperlancar jalannya kegiatan PSB.

2) Kerja Sama Tim Panitia yang Solid

Tim panitia PSB menunjukkan kekompakan dan komunikasi yang baik. Ust. Mahmud menegaskan bahwa antaranggota saling membantu dan menjaga komunikasi, sehingga semua pekerjaan dapat

terlaksana dengan efektif. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan prima yang mengutamakan koordinasi tim dan kerja sama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dan calon santri.

3) Fasilitas yang Memadai

Fasilitas menjadi salah satu faktor penting yang menunjang kenyamanan tamu. Berdasarkan keterangan Ust. Mahmud dan Usth. Nova, fasilitas yang tersedia meliputi sistem pendaftaran online, ruang tunggu yang nyaman, minuman gratis, dan ruang pelayanan yang bersih. Ketersediaan fasilitas ini membantu menciptakan kesan positif terhadap pesantren, sehingga dapat meningkatkan kepuasan calon wali santri.

4) Keramahan dan Kesiapan Panitia

Usth. Nova menekankan pentingnya sikap ramah, sabar, dan membantu dari panitia PSB. Sikap ini sesuai dengan konsep pelayanan prima yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan sikap yang profesional. Keramahan panitia menciptakan suasana yang nyaman sehingga calon santri dan wali santri merasa dihargai.

5) Nama Baik dan Kepercayaan Masyarakat

Ust. Katena menyampaikan bahwa reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pesantren merupakan salah satu pendorong terbesar dalam peningkatan jumlah santri. Banyak wali santri yang datang karena mendapatkan rekomendasi dari alumni maupun orang tua santri lain. Hal ini menunjukkan bahwa citra positif pesantren berperan besar dalam menarik minat masyarakat.

6) Pemanfaatan Media Sosial dan Teknologi Informasi

Faktor pendukung lain yang diungkapkan oleh Ust. Katena adalah penggunaan media sosial dan teknologi informasi. Panitia

PSB memanfaatkan platform digital untuk menyebarkan informasi secara cepat dan luas, sehingga menjangkau masyarakat yang lebih banyak. Strategi ini efektif dalam meningkatkan publikasi dan daya tarik pesantren di era digital.

b. Faktor Penghambat Pelayanan Prima

Selain faktor pendukung, terdapat pula beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan prima PSB di Pesantren Darunnajah 2 Cipining. Hambatan tersebut diungkapkan oleh Ust. Katena sebagai berikut:

1) Jarak dan Akses Lokasi

Hambatan utama yang dirasakan adalah faktor geografis. Pesantren Darunnajah 2 Cipining berada di kawasan pegunungan dan pedesaan, sehingga jarak tempuh dari kota-kota besar seperti Jakarta, Bekasi, dan Bogor menjadi cukup jauh. Meskipun kondisi jalan sudah cukup baik, beberapa calon wali santri masih mengeluhkan jauhnya lokasi pesantren. Hal ini dapat memengaruhi minat sebagian masyarakat yang mempertimbangkan faktor aksesibilitas sebelum memutuskan mendaftarkan anaknya.

Pembahasan ini menunjukkan bahwa pelayanan prima dalam PSB didukung oleh berbagai faktor baik internal (dukungan pimpinan, kerja sama panitia, keramahan, fasilitas) maupun eksternal (nama baik pesantren, kepercayaan masyarakat, pemanfaatan teknologi). Namun, terdapat kendala berupa faktor jarak yang menjadi tantangan tersendiri bagi pesantren. Oleh karena itu, pesantren perlu terus meningkatkan strategi pelayanan dan promosi untuk mengatasi hambatan tersebut, misalnya dengan memperkuat komunikasi digital dan memberikan informasi transportasi yang jelas kepada calon wali santri.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pesantren Darunnajah 2 Cipining merupakan salah satu cabang Pesantren Darunnajah Jakarta yang terus berupaya meningkatkan mutu pendidikan sekaligus memperluas jangkauan penerimaan santri baru setiap tahunnya. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, pesantren menekankan pentingnya penerapan pelayanan prima (*excellent service*) khususnya pada Divisi Penerimaan Santri Baru (PSB) sebagai garda terdepan yang berhubungan langsung dengan calon wali santri maupun masyarakat luas.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan pelayanan prima di Pesantren Darunnajah 2 Cipining dapat dilihat dari beberapa aspek penting.

Pertama, dari segi keandalan (*reliability*), panitia PSB selalu berupaya memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh calon wali santri, baik melalui media sosial, brosur, maupun website resmi pesantren. Hal ini menunjukkan bahwa pesantren memiliki komitmen dalam menyampaikan informasi yang konsisten serta sesuai dengan fakta di lapangan.

Kedua, aspek ketanggapan (*responsiveness*) tampak dari kesigapan panitia dalam melayani setiap pertanyaan dan kebutuhan calon wali santri, baik secara langsung di lokasi pendaftaran maupun melalui layanan komunikasi jarak jauh seperti telepon dan aplikasi pesan. Panitia senantiasa berusaha untuk merespon dengan cepat sehingga calon wali santri merasa terbantu dan tidak mengalami hambatan yang berarti selama proses pendaftaran.

Ketiga, dari segi jaminan (*assurance*), pelayanan yang diberikan oleh panitia PSB menampilkan sikap ramah, santun, serta profesional. Hal ini menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas pendidikan di pesantren. Selain itu, pesantren juga memberikan jaminan mutu pendidikan melalui kurikulum terpadu yang menggabungkan ilmu agama, ilmu umum, dan pembinaan karakter, sehingga semakin meningkatkan kepercayaan calon wali santri untuk menitipkan putra-putrinya.

Keempat, aspek kepedulian (*empathy*) tercermin dari sikap panitia PSB yang memberikan perhatian personal kepada calon wali santri. Misalnya dengan menjelaskan ulang prosedur pendaftaran bagi yang belum

memahami, atau membantu mengarahkan wali santri yang berasal dari luar daerah. Sikap empati ini membuat calon wali santri merasa dihargai dan dipermudah dalam setiap proses yang dijalani.

Kelima, dari segi bukti fisik (*tangibles*), Pesantren Darunnajah 2 Cipining menyediakan fasilitas pelayanan yang representatif, mulai dari ruang pendaftaran yang nyaman, sistem administrasi yang tertata rapi, hingga pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses pendaftaran online. Selain itu, fasilitas pesantren seperti asrama, ruang kelas, dan sarana pendukung lainnya turut menjadi daya tarik yang memperkuat citra positif pesantren di mata masyarakat.

Penerapan pelayanan prima tersebut berdampak signifikan terhadap peningkatan jumlah santri baru setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa strategi pelayanan yang baik, ramah, dan profesional menjadi salah satu faktor kunci dalam menarik minat masyarakat. Dengan demikian, Pesantren Darunnajah 2 Cipining tidak hanya berhasil menjaga kepercayaan wali santri lama, tetapi juga mampu memperluas jaringan kepercayaan baru di berbagai daerah.

B. Saran

1. Saran untuk penulis skripsi

Peneliti dapat memperluas objek penelitian, misalnya dengan membandingkan beberapa pesantren atau lembaga pendidikan lainnya, dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran agar data yang diperoleh semakin beragam dan dapat dikuantifikasi. Meneliti lebih dalam mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap keputusan orang tua atau wali dalam memilih pesantren sebagai tempat pendidikan anak.

2. Saran untuk Direktur dan Wakil Direktur TMI

Direktur pesantren diharapkan lebih memperkuat sistem pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan prima, agar kualitas layanan tetap konsisten, perlu diadakan pelatihan rutin bagi seluruh staf dan panitia PSB terkait konsep dan praktik pelayanan prima, agar semangat melayani, sebaiknya disusun standar operasional

prosedur (SOP) pelayanan yang terukur dan berbasis evaluasi tahunan agar peningkatan jumlah santri bisa dikawal dengan baik.

3. Saran untuk Ketua PSB

Ketua PSB diharapkan lebih aktif dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja panitia, agar pelayanan prima tetap terjaga selama masa penerimaan santri. Perlu penguatan koordinasi antar tim dan pengembangan inovasi layanan, seperti pelayanan berbasis digital, pelayanan informasi cepat, dan komunikasi yang proaktif kepada calon santri dan wali santri.

4. Saran untuk Panitia PSB

Bagi Panitia PSB secara keseluruhan, disarankan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dari aspek sikap, komunikasi, dan ketepatan informasi. Pelayanan prima tidak hanya sebatas keramahan, tetapi juga mencakup kemampuan panitia dalam memberikan informasi yang akurat, responsif terhadap pertanyaan atau keluhan calon wali santri, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat. Setiap panitia perlu menyadari bahwa pelayanan yang baik bukan hanya bagian dari tugas administratif, tetapi merupakan bagian dari dakwah dan representasi dari wajah pesantren kepada masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A. (2022). Karakteristik Pendidikan dan Unsur-unsur Kelembagaan di Pesantren. *Jurnal Pendidikan islam*.
- Bafadhol, I. (2020). Lembaga Pendidikan Islam Indonesia. *Jurnal Edukasi Islam*.
- Hamzah, A. (2016). *Pelayanan Prima di Lembaga Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Depublish.
- Hardiansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kamsir. (2019). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kamsir. (2018). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Khusnurdilo, M. S. (2024). *Manajemen Pondok Pesantren*. Jakarta: Diva Pustaka.
- Kurniawan. (2022). *Pelayanan Prima*. Sumatera Barat: Cendikia Media.
- Kusnandar, H. F. (2024). *Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital*. Bandung: Widina Media Utama.
- Muhammad Yasin, M. R. (2018). *Peningkatan Pelayanan Prima di Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pamekas, M. (2019). *Pelayanan Prima*. Jawa Tengah: Lakeisha.
- Sugiyatmi, T. (2017). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Santri Bersekolah Di Pondok Pesantren Bahrul Ulum Kampung Sawit Permai*. *Jurnal Jom Fisip*.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyanto, H. (2020). *Pengelolaan Excellent Service di Sekolah Menengah Kejuruan*. Yogyakarta: Eds.
- Suparman, d. (2019). *Service Excelent*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryanto, H. S. (2018). *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Tohirin. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dan Bimbingan Konseling* . jakarta: Raja Grafindo Persada.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi

PEDOMAN OBSERVASI

Judul : Implementasi Pelayanan prima (Excellent Service)
Panitia Penerimaan Santri Baru Dalam
Meningkatkan Jumlah Santri Baru

Tempat : Pesantren Darunnajah 2 Cipining

A. Tujuan

Untuk Mengetahui dan mengamati secara langsung proses implementasi pelayanan prima (excellent service) panitia PSB di Pesantren Darunnajah 2 Cipining

B. Aspek yang diamati

NO	SUBFOKUS	ASPEK YANG DIAMATI
1	Pelayanan Prima (Excellent Service)	1. Direktur TMI 2. Ketua PSB 3. Panitia PSB
2	Implementasi	1. Direktur TMI 2. Ketua PSB 3. Panitia PSB
3	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	1. Direktur TMI 2. Ketua PSB 3. Panitia PSB

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Panitia Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Jumlah Santri Baru

No	Faktor Penelitian	Daftar Pertanyaan	Narasumber
1	Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>)	<p>1. Apa konsep pelayanan prima dalam kegiatan PSB di Darunajadu Cipining ini?</p> <p>2. Apa saja bentuk pelayanan prima yang menjadi prioritas di PSB dan diterapkan dalam proses penerimaan santri baru?</p> <p>3. Apa saja fasilitas fisik yang disiapkan PSB untuk menunjang pelayanan pendaftaran?</p> <p>4. Bagaimana peningkatan jumlah santri baru dalam beberapa tahun terakhir ini mengenai pelayanan?</p> <p>5. Apakah ada wali santri yang menyampaikan kesan positif terhadap pelayanan prima yang ada di PSB?</p> <p>6. Apakah ada jadwal tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap anggota panitia, mohon dijelaskan tugas dan fungsinya seperti apa?</p>	Direktur TMI & Ketua PSB

		7. Bagaimana keterlibatan pimpinan pesantren dalam mendukung proses pelayanan pendaftaran?	
2	Implementasi	8. Sebagai Direktur TMI, bagaimana ust memastikan bahwa seluruh anggota di PSB bekerja sesuai prinsip pelayanan prima?	Direktur TMI & Ketua PSB
		9. Apa Perencanaan yang dilakukan oleh Panitia PSB?	
		10. Apa rencana pengembangan atau peningkatan pelayanan prima di tahun-tahun berikutnya?	
		11. Mengapa pelayanan prima itu penting diterapkan dalam proses PSB di pesantren?	
		12. PSB pasti menyediakan media digital atau teknologi. Dalam media digital atau teknologi itu, apa peran untuk mendukung pelayanan prima di PSB?	
		13. Bagaimana proses Implementasi pelayanan prima yang dilakukan di PSB ?	
		14. Apa saja faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan prima dalam PSB?	

3	Faktor Pendukung & Faktor Penghambat	<p>15. Apa saja faktor penghambat dalam proses pelayanan penerimaan santri baru?</p> <p>16. Apa tantangan terbesar dalam memberikan pelayanan terhadap calon santri dan wali santri?</p>	
1	Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>)	<p>1. Menurut usth apa konsep pelayanan prima dalam kegiatan PSB di Darunaja 2 Cipining ini?</p> <p>2. Apa peran usth di panitia dan apa tugas yang usth emban di PSB?</p> <p>3. Bagaimana panitia membangun kepercayaan dengan calon santri dan wali santri yang masih ragu untuk mendaftar di PSB?</p> <p>4. Bagaimana panitia menanggapi wali santri yang butuh pelayanan khusus contohnya seperti kurangnya pengetahuan tentang pendaftaran online atau hal lainnya?</p> <p>5. Bagaimana usaha menerapkan sikap ramah cepat dan tepat dalam pelayanan kepada calon santri atau wali santri?</p> <p>6. Apakah Usth merasa cukup paham terhadap informasi yang harus disampaikan kepada calon pendaftar santri atau wali santri?</p>	Panitia PSB

1	Implementasi	7. Bagaimana efektivitasnya pendaftaran online apa lebih baik dari yang offline datang langsung atau secara online lebih efektifitas?	Panitia PSB
		8. Apa saja alasan utama para wali santri memilih pesantren ini menurut data atau pengalaman panitia?	
		10. Bagaimana usaha panitia dalam menengani pendaftar yang datang tanpa mengikuti prosedur?	
		11. Bagaimana cara panitia memberikan pendampingan bagi pendaftar dari luar daerah ?	
		12. Apa saja yang membantu kelancaran pelayanan prima di lapangan ?	
		13. Bagaimana sikap panitia dalam menghadapi keluhan atau pertanyaan tentang pelayanan dari wali santri?	

Lampiran 3. Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Usth. Isma Sabrina
Amanah : Panitia PSB
Hari, Tanggal : Jum'at 13 Juni 2025
Waktu : 07.25 WIB sd Selesai

Q : Menurut usth apa konsep pelayanan prima dalam kegiatan PSB di Darunaja 2 Cipining ini?

A : Menurut saya konsep pelayanan prima dalam kegiatan PSB disini adanya customer service khusus yang benar diplotin yang benar ditetapkan untuk melayani para calon wali santri baru mengenai hal-hal yang ditanyakan perihal pesantren darunnajah cipining kemudian juga adanya customer service AI ini termasuk pelayanan prima yang ada di PSB.

Q : Apa peran usth di panitia dan apa tugas yang usth emban di PSB?

A : Peran saya di panitia PSB sebagai panitia yaitu frontdesk/penguji, ada jadwal jaga tersendiri setiap minggu satu minggu sekali, tugas kami disana menjaga kantor di PSB, membersihkan kantor, memastikan kantor bersih, wangi dan nyaman ketika ada calon santri atau walisantriyang datang. Bukan hanya itu kami juga bertugas melayanin calon santri dan walisantri yang berkunjung, kemudian mengantar survey calon wali santri yang datang kesini dan apabila ada tes ujian kami melakukan tes ujian di tempat langsung dengan calon santri.

Q : Bagaimana panitia membangun kepercayaan dengan calon santri dan wali santri yang masih ragu untuk mendaftar di PSB?

- A : Panitia membangun kepercayaan wali santri yang masih ragu mungkin kalau dalam bentuk online dengan cara fast respon kita terhadap wali santri, itu salah satu bentuk membangun kepercayaan yang kita bangun dalam proses penerimaan calon santri, kemudian adanya jadwal jaga di kantor sehingga ketika wali santri datang pun kami siap melayani mereka dengan ramah dan apabila ada wali santri yang datang perihal kebutuhan santri yang akan dibeli kami antarkan ke koperasi dan kami layani dengan baik.
- Q : Bagaimana panitia menanggapi wali santri yang butuh pelayanan khusus contohnya seperti kurangnya pengetahuan tentang pendaftaran online atau hal lainnya?
- A : Untuk menanggapi wali santri yang kurang tahu perihal pendaftaran online biasanya kami arahkan langsung, tuntun langsung wali santri itu, di tempat kami ajarkan langsung untuk mendaftar dan kami arahkan begini-begininya, apabila ada yang tidak datang langsung ke pesantren, ada tutorial khusus video perihal pendaftaran online ini yang disediakan oleh panitia.
- Q : Bagaimana usaha menerapkan sikap ramah cepat dan tepat dalam pelayanan kepada calon santri atau wali santri?
- A : Sikap ramah yang kami lakukan sebagai front desk ketika datang menemui wali santri, terutama menyiapkan terlebih dahulu senyum kepada ibu bapak wali santri kita harus akrab minimal dengan menanyakan asal dari mana, kemudian kita jawab apa yang mereka tidak tahu perihal pondok, kemudian jika mereka ingin melihat pondok kami antar survei keliling pondok, jika pelayanan secara online kami tetap memasang sikap ramah salah satunya yaitu membalas pesan dengan cepat dan tanggap kepada calon santri juga walisantri.

Q : Seperti yang kita ketahui wali santri baru ini pasti banyak sekali pendaftar yang dari luar daerah, dari luar jawa, atau mungkin dari Kalimantan, bagaimana cara panitia memberikan pendampingan bagi pendaftar dari luar daerah ?

A : Untuk pendaftar yang dari luar daerah biasanya untuk tes kami lakukan online dengan video call, kami buat jadwal tersendiri antara penguji dengan calon santri, kapan waktu yang pas ketika dua-duanya sama-sama bisa, kami menyesuaikan dengan calon santrinya untuk pelayanannya secara online berarti dengan mereka menghubungi kami atau sebaliknya.

Q : Bagaimana efektivitasnya pendaftaran online apa lebih baik dari yang offline datang langsung atau secara online lebih efektivitas?

A : Kalau dalam segi pendaftaran semuanya online di sistem untuk akun, cuma kalau pengetesan ini kan ada yang online, ada yang offline, kalau untuk ujian online ini menurut saya kurang efektif karena melalui video call, mungkin kemungkinan besar ketika kami bertanya bisa jadi jawaban mereka diberitahu oleh orang tua mereka, sedangkan kalau offline kita bisa mengetahui langsung bagaimana santri itu menjawab soal-soal yang diberikan panitia, selain itu kalau untuk seleksi membaca Al Qur'an itu lebih baik offline, karena kita mendengar lebih jelas lagi makhorijul huruf mereka, tajwid mereka dan kita tahu benar-benar kemampuan mereka, mungkin menurut saya efektif yang offline dibanding online, tapi untuk yang jauh tetap kita adakan online, karena jauh tiketnya dan lain- lain.

Q : Apa saja alasan utama para wali santri memilih pesantren ini menurut data atau pengalaman panitia?

A : Menurut pengalaman saya, kebanyakan wali santri memilih pesantren ini, yang pertama karena ada program tahfidz,

yang kedua karena bahasa itu juga salah satu penunjang bagi mereka, salah satu wali santri yang mencari pesantren yang berbahasa dan modern. Yang ketiga, biayanya relatif murah dan dengan lingkungan yang asri, wali santri lebih mendukung disini karena juga jauh dari kegiatan bising kota.

Q : Bagaimana usaha panitia dalam menengani pendaftar yang datang tanpa mengikuti prosedur?

A : Apabila ada wali santri yang datang tidak sesuai prosedur, misalnya salah satu calon wali santri ini perempuan datang ke sini tidak berhijab dan ingin keliling pondok, kami arahkan ibu-ibu ini untuk memakai kerudung mereka jika tidak ada akan kami pinjamkan, jika ada wali santri menunggu lama terus kemudian marah-marah kami yang minta maaf kepada mereka karena telah menunggu kami lama, dan kami jelaskan sebaik mungkin alasan kenapa walisantri harus menunggu lama.

Q : Apakah Usth merasa cukup paham terhadap informasi yang harus disampaikan kepada calon pendaftar santri atau wali santri?

A : Alhamdulillah untuk informasi saya sendiri paham perihal apa saja yang harus disampaikan kepada calon wali santri maupun calon santri, namun jika ada hal yang tidak saya ketahui kami tanyakan langsung kepada direktur TMI atau ketua PSB.

Q : Apa saja yang membantu kelancaran pelayanan prima di lapangan ?

A : Hal yang membantu kelancaran pelayanan prima di lapangan menurut saya yang pertama adanya kantor penerimaan santri baru dikampus 1 dan fasilitas fasilitas yang lainnya, karena sebelumnya kami tidak ada, hanya di kampus 3, terus adanya brosur sehingga memudahkan panitia dalam kelancaran pelayanan, yaitu promosi ke sekolah sekolah atau madrasah. Dan panitia psb menyediakan layanan otomatis CS AI

sehingga calon santri dan walisantri mendapatkan pelayanan yang optimal, itu juga termasuk kedalam kelancaran pelayanan yang ada di psb darunnajah cipining.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Ust Katena, S. Pd.I
Amanah : Direktur TMI
Hari, Tanggal : Jum'at 13 Juni 2025
Waktu : 16.49 WIB sd selesai

Q : Apa konsep pelayanan prima dalam kegiatan PSB di Darunajadu Cipining ini?

A : Konsep pelayanan prima di dalam panitia penerimaan santri baru adalah melayani dengan optimal semua tamu atau calon wali santri, calon santri yang datang ke pesantren. Di antaranya diterima di kantor dengan ramah oleh penjaga kantor. Kemudian diajak keliling pesantren untuk melihat atau yang dikenal dengan istilah survei lokasi. Kemudian jika tamu memerlukan sesuatu yang vital pribadi, misalnya ingin ke kamar mandi dan seterusnya kita siapkan kamar mandi yang ekselen, yang layak untuk tamu.

Q : Apa saja bentuk pelayanan prima yang menjadi prioritas di PSB dan diterapkan dalam proses penerimaan santri baru?

A : Pelayanan prioritas yang ada di PSB ada pelayanan harian, artinya pelayanan bagi tamu-tamu yang datang langsung ke pesantren. Mereka kita hormati, kita layani. Kemudian ada juga tamu yang datang bertanya melalui media sosial. Itu juga kita layani dengan sebaik-

baiknya, mungkin melalui WA atau melalui media yang lain, telepon dan seterusnya. Itu kita terima, kita layani dengan sebaik-baiknya.

Q : Apa saja fasilitas fisik yang disiapkan PSB untuk menunjang pelayanan pendaftaran?

A : Fasilitas fisik yang disiapkan diantaranya adalah kantor penerimaan santri baru, kemudian ada kamar mandi atau toilet yang juga diperuntukkan tamu-tamu. Kemudian juga fasilitas gedung baik itu asrama maupun sekolah. Kemudian jalan yang memadai, artinya tidak becek ketika dilalui tamu dan seterusnya. Itu adalah fasilitas-fasilitas yang memang selain untuk tamu juga memang untuk melayani santri-santri kita.

Q : Bagaimana peningkatan jumlah santri baru dalam beberapa tahun terakhir ini mengenai pelayanan?

A : Alhamdulillah, terus meningkat jumlah dari santri-santri kita karena memang kita mempersiapkan pelayanan yang baik, diantaranya adalah gedung asrama, kemudian gedung sekolah, kemudian juga fasilitas sehari-hari yang digunakan oleh santri itu menunjang sekali untuk peningkatan santri yang akan menempuh pendidikan di pesantren kita. Banyak fasilitas-fasilitas yang memang digunakan untuk melayani santri, sehingga antusiasme calon santri untuk mendaftar dan sekolah di pesantren kita ini dari tahun ke tahun semakin meningkat.

Q : Apakah ada wali santri yang menyampaikan kesan positif terhadap pelayanan prima yang ada di PSB?

A : Alhamdulillah, banyak wali-wali santri yang memberikan kesan positif kepada pelayanan kita diantaranya adalah ramah, disiapkan air minum, diantar keliling ke lokasi atau survei, dan seterusnya. Kemudian termasuk pelayanan kamar mandi dan seterusnya. Itu sangat vital bagi

tamu dan alhamdulillah mereka memiliki kesan yang sangat positif terhadap itu semua.

Q : Apakah ada jadwal tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap anggota panitia, mohon dijelaskan tugas dan fungsinya seperti apa?

A : Tentu ada, harus ada. Setiap hari itu berjalan, setiap hari ada petugas yang melayani tamu-tamu yang ada di kantor penerimaan, itu di jadwal. Mereka melayani registrasi, melayani wawancara, juga ada yang bertugas sebagai tim penguji. Jadi semua sudah disiapkan sedemikian rupa, sehingga masing-masing dari kepanitian itu punya tugas yang itulah salah satunya dengan tugas-tugas yang terukur, yang memiliki progres yang baik, itulah sehingga tamu merasa nyaman datang ke pesantren kita dan bahkan banyak yang mendaftar niatnya jadi hanya survei, kemudian langsung mendaftar, langsung ujian, dan langsung dinyatakan lulus.

Q : Bagaimana panitia menghadapi situasi ketika terjadi kekeliruan atau miskomunikasi? Kayak semisal, mungkin petugas telat datang ke kantor atau sebagainya?

A : Oh ya, tentu karena banyaknya kesibukan dari petugas-petugas yang notabene adalah guru yang juga mereka sehari-hari mengajar di kelas. Tentu ada sebagian yang memiliki tugas yang lain, sehingga kadang datang ke kantor itu telat, sementara tamu itu sudah menunggu di kantor. Maka caranya adalah kita telepon petugas itu supaya segera datang ke kantor dan alhamdulillah selama ini dengan cara-cara yang seperti itu alhamdulillah kendala-kendala itu bisa diatasi. Nah, ada solusi lain yaitu ada petugas khusus yang memang mereka selalu jaga setiap hari. Sehingga petugas yang lain ada kesibukan, alhamdulillah petugas ini selalu siap untuk menunaikan tugas melayani tamu-tamu.

Q : Bagaimana keterlibatan pimpinan pesantren dalam mendukung proses pelayanan pendaftaran?

A : Pimpinan pesantren berfungsi sebagai controlling. Dia mengawasi dari seluruh kepanitian yang ada, kemudian memberi petunjuk-petunjuk, memberi nasihat, memberi arahan bagaimana seharusnya kepanitian ini berjalan dengan baik, bagaimana petugas-petugas itu bisa melayani dengan baik. Itu tugas dari pimpinan.

Q : Sebagai Direktur TMI, bagaimana ust memastikan bahwa seluruh anggota di PSB bekerja sesuai prinsip pelayanan prima?

A : Sebagai Direktur, tentunya juga punya misi controlling, mengawasi. Maka, bagaimana supaya petugas-petugas menjalankan dengan baik, tentu harus ada absensi. Tentu, jika petugas itu tidak bisa melaksanakan tugas atau mungkin punya keperluan yang lain, ada mekanisme untuk izin. Jadi, Alhamdulillah, selama ini berjalan dengan baik dan juga kantor tidak kosong, karena tadi diantaranya ada Panitia yang selalu stand by setiap saat.

Q : Apakah Panitia dibekali informasi lengkap tentang profil pesantren sebelum bertugas?

A : Ya, pasti. Dilengkapi dengan profil yang cukup. Ada video profil, kemudian ada brosur, kemudian ada buku-buku tentang sejarah pesantren. Itu kepada petugas dibekali betul supaya tahu betul tentang kondisi pesantren. Sehingga mampu menjelaskan kepada calon santri atau calon wali santri yang mau mendaftarkan ke pesantren kita.

Q : Apa rencana pengembangan atau peningkatan pelayanan prima di tahun-tahun berikutnya?

A : Rencana pengembangan tentunya adalah meningkatkan pelayanan, baik itu pelayanan secara fisik, misalnya dengan memaksimalkan digitalisasi, dengan memaksimalkan media sosial, dengan

memaksimalkan berbagai macam sarana dan prasarana yang ada saat ini, supaya berjalan dengan baik.

Q : Apa tantangan terbesar dalam memberikan pelayanan terhadap calon santri dan wali santri?

A : Tantangan terbesar terkait dengan calon santri dan wali santri adalah salah satunya adalah jarak. Karena kita ini pesantren Darunajah 2 cipining ini berada di kawasan pegunungan, di kawasan perdesaan, maka jarak dengan kawasan perkotaan, misalnya Jakarta, Bekasi, Kota Bogor, itu jarak tempuhnya cukup jauh. Sekalipun sebenarnya, jalan itu sudah relatif bagus tetapi orang sebagian masih mengeluhkan terkait dengan kendala jauhnya jarak.

Q : Mengapa pelayanan prima itu penting diterapkan dalam proses PSB di pesantren?

A : Pelayanan prima sangat penting karena memang dalam tanda kutip dan positif ya, itu kita bersaing dengan lembaga pendidikan yang lain. Maka masing-masing lembaga pendidikan, masing-masing pesantren itu punya trik-trik untuk melayani secara prima dari tamu-tamu yang datang. Maka di pesantren kita juga tidak kalah. Juga menerapkan pelayanan yang sangat prima terhadap tamu-tamu yang datang, calon santri, calon wali santri, supaya antusiasme untuk mendaftarkan dan menyekolahkan anak-anaknya di pesantren kita ini semakin banyak.

Q : PSB pasti menyediakan media digital atau teknologi. Dalam media digital atau teknologi itu, apa peran untuk mendukung pelayanan prima di PSB?

A : Perannya adalah melayani calon santri, calon wali santri yang mungkin, karena tadi di depan sudah saya sampaikan ada kendala jauhnya jarak. Maka ada yang mungkin untuk menyempatkan datang ke pesantren itu mungkin belum tentu satu bulan sekali bisa. Sehingga

dengan pelayanan digital itu, mereka bisa bertanya jarak jauh. Mungkin bertanya melalui WA sehingga langsung bisa dijawab disitu informasi yang ada di pesantren kita. Nah itu peran pentingnya.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Usth. Nova Nurfadhilah
Amanah ; Panitia PSB
Hari, Tanggal : Rabu, 18 Juni 2025
Waktu : 21. 43 WIB sd selesai

- Q : Bagaimana sikap panitia dalam menghadapi keluhan atau pertanyaan tentang pelayanan dari wali santri?
- A : Sikap panitia terhadap keluhan pelayanan dari wali santri ke panitia itu, kita baguskan lagi jawaban-jawaban yang mereka tanya ke kita. Kita perluas lagi informasi-informasi mengenai pesantren, mengenai profil, kemudian mengenai kegiatan-kegiatan pesantren. Sehingga wali santri itu puas dengan pelayanan atau yang kita berikan kepada calon santri dan wali santri tersebut.
- Q : Bagaimana keterlibatan pimpinan pesantren dalam mendukung proses pelayanan pendaftaran?
- A : Keterlibatan pimpinan pesantren itu sangat terlibat sekali. Jadi pimpinan pesantren itu mengarahkan kami, mengevaluasi kami, kemudian memberi inovasi-inovasi baru, sehingga dalam pelayanan tersebut itu sukses. Dan dalam pelayanan tersebut itu orang-orang puas dalam kegiatan-kegiatan dalam panitia santri baru ini.
- Q : Apakah panitia selalu siap sedia di tempat dan mudah diakses oleh calon pendaftar?

- A : Ya betul, panitia itu sebetulnya bagaimana ya sekarang disebut jarang itu ada, disebut ada itu ya jarang gitu. Maka dari itu pesantren itu memiliki inisiatif mengenai harus ada panitia yang khusus, panitia khusus yang selalu stand by dari pagi bahkan dia sampai malam ya harus stand by di kantor. Sehingga pelayanan terhadap wali santri itu kita melayani dengan bagus. Jadi pesantren ini mempunyai customer service dua orang yang dia stand by untuk melayani pelayanan santri baru tersebut.
- Q : Apakah panitia dibekali informasi lengkap tentang profil pesantren sebelum bertugas?
- A : Iya betul, jadi di kantor kami itu terdapat banyak profil tentang pesantren, bahkan kami mempunyai komputer yang dimana kita itu harus membuka YouTube, kemudian kita harus memutar video tentang profil pesantren. Kemudian ada juga yang fisik, yang fisik itu seperti wardan, wardan itu biasanya dibaca-baca oleh wali santri.
- Q : Bagaimana panitia membangun kepercayaan dengan calon santri dan wali santri yang masih ragu?
- A : Dalam membangun kepercayaan calon santri atau walisantri pastinya kita akan memberikan informasi seluas mungkin, semenarik mungkin, dan membuat dia itu, oh ini nih pesantren ini bagus, kayak gitu. bukan hanya calon wali santri saja atau calon santri saja, kita harus melayani yang ada di dalam. Contohnya wali santri yang sudah mendaftarkan anaknya yang sebelumnya , yang santri sudah di sini itu kita layani dengan baik.
- Q : Bagaimana panitia menanggapi calon santri yang butuh pelayanan khusus, contohnya seperti kurangnya pengetahuan tentang pendaftaran online?

A : Kita bantu, kita minta data yang diperlukan. Biasanya, jika pendaftaran online itu ada nama. Jadi, kita minta nama calon santrinya yang lengkap sesuai ijazah. Kemudian, minta emailnya. Kemudian, nama orang tuanya, nomor handphonenya. baru setelah itu kita buat password dan username. Baru nanti kita beri link smart system atau akun pendaftaran, nanti ibunya tinggal login, nanti tinggal dimasukan username dan passwordnya.

Q : Sejauh mana panitia melayani dengan sabar dan penuh perhatian?

A : Sabar dan penuh perhatian itu harus. Kalau misalnya tidak sabar, berarti ya mereka juga nggak bakal mau kan ke kita. Jadi, harus sabar dalam menghadapi calon-calon santri itu. Ada calon santri yang dia marah-marah karena akunnya tidak terdaftar. Ada calon wali santri yang marah-marah karena sebagian dari panitia kami itu ada kendala lain atau ada tugas lain. Maka dari itu kita menjelaskan lagi kepada mereka mengapa kita itu slow respon kepada mereka.

Q : Apa tugas dan peran usat-usaz dalam panitia penerimaan santri baru?

A : Banyak sekali tugasnya. Kalau tugas intern ya, kalau tugas intern itu contohnya kita membersihkan kantor agar nyaman. Kemudian, membereskan berkas. Kemudian, menyiapkan kertas ujian atau menyiapkan soal ujian. Kemudian, menyiapkan air minum. Menyiapkan segala apa yang mereka butuhkan. Lalu, kita itu membantu untuk informasi-informasi pesantren, membantu mereka menjelaskan tentang tempat-tempat pesantren. Kemudian juga ketika mereka bertanya, kita kasih tahu infonya. Kemudian kalau misalnya mereka mau keliling, kita temenin.

Q : Bagaimana pemerintah memberikan pendampingan bagi pendaftar dari luar daerah?

A : Biasanya kan online, tadi ada kendala tentang bagaimana kalau misalkan dia di luar kota, terus dia nggak bisa online daftar, daftar online atau gptek istilahnya. Nah, itu kita kasih akun, kemudian kita bantu di sini dari awal dia mendaftar sampai masuk ke pesantren.

Q : Pastinya tersedia sistem pendaftaran online, bagaimana efektifitasnya?

A : kita menggunakan smart system, itu di Google Chrome. Efektifitasnya itu sangat efektif, terutama kalau sekarang itu kan semua itu serba online, bahkan belanja pun bisa online, semuanya itu bisa online. Dan jarang sekali orang yang sejauh ini yang saya perhatikan, jarang ada orang tua yang dia tidak bisa Google Chrome itu jarang ada banget. Karena kan mungkin sekarang itu zamannya online dan sebagainya, zamannya gadget ya, pasti mereka itu bisa. Nah, sangat efektif banget, bahkan dari jauh mereka bisa daftar, kemudian dari dekat pun mereka bisa daftar online. Dan kalau misalkan daftar online pun ketika pembayaran keuangan itu tidak lebih, tidak juga kurang

Q : Bagaimana pembagian tugas anggota panitia dalam mendukung pelayanan prima?

A : Sesuai dengan tupoksi masing-masing, kalau misalkan dia ketua itu berarti mengarahkan, kalau misalkan dia customer service berarti melayani calon santri online ataupun offline. Online itu ini ya, kalau di telpon, di handphone dan sebagainya, kalau offline itu kalau misalkan ada calon santri datang. Kalau untuk bendara itu dia tugasnya dana ya, ketika ada contohnya anggaran untuk kulkas, kemudian anggaran untuk handphone, anggaran untuk fasilitas-fasilitas yang di kantor, dan sebagainya.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Ust. Mahmud Nurudin, M.Pd
Amanah : Ketua PSB
Hari, Tanggal : Rabu, 18 Juni 2025
Waktu : 19.30 WIB sd selesai

Q : Bagaimana proses Implementasi pelayanan prima yang dilakukan di PSB ?

A : Implementasi bukan hanya soal menjalankan jadwal tetapi juga tentang mewujudkan pelayanan prima, menjaga citra pesantren dan menciptakan pelayanan positif bagi calon santri dan walisantri, dalam pelaksanaannya panitia harus menyelesaikan tugas secara kompak profesional dan siap menghadapi dinamika dilapangan. Yang paling utama adalah pelayanan. Kami ingin orang tua dan calon santri merasa nyaman dan percaya sejak pertama kali mereka datang. Selain itu, kami juga tekankan keterbukaan informasi, ketepatan jadwal, dan kerja sama antarpanitia yang solid. Kami percaya, pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap keputusan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di sini

Q : Menurut Ustadz, apa yang dimaksud dengan pelayanan prima dalam konteks penerimaan santri baru di pesantren ini?

A : Pelayanan prima itu bagi kami adalah bagaimana panitia memberikan pelayanan yang maksimal, ramah, cepat, dan solutif kepada setiap calon santri dan orang tuanya. Karena pertama kali mereka datang ke pesantren, mereka melihat panitia dulu. Maka kami harus jadi cerminan wajah pesantren, dari cara menyapa, memberi informasi,

sampai mendampingi mereka selama proses pendaftaran. Contoh nyatanya seperti menyambut dengan senyum, membantu orang tua yang kebingungan, menyediakan tempat duduk yang nyaman, menyediakan air minum, hingga menyiapkan petugas khusus untuk menjelaskan informasi secara rinci. Kami juga buka layanan WA dan CS AI agar mereka bisa tanya jawab tanpa harus datang langsung. Pokoknya kami ingin wali santri merasa nyaman dan yakin bahwa mereka menitipkan anaknya ke tempat yang tepat.

Q : Bentuk pelayanan apa saja yang dilakukan panitia dalam proses penerimaan?

A : Ada banyak. Mulai dari menyambut di gerbang dengan ramah, menyiapkan tempat parkir yang tertib, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, menyediakan brosur, lalu ada juga survey keliling pesantren, sampai dengan pelayanan online seperti WhatsApp, media sosial, dan website. Kita juga sediakan tim informasi khusus yang bisa menjelaskan semua tahapan dengan jelas dan sabar.

Q : Apa saja factor yang mendukung keberhasilan pelayanan prima dalam PSB?

A : Alhamdulillah, ada beberapa faktor pendukung utama. Pertama, dukungan penuh dari pimpinan pesantren. Beliau-beliau sangat kooperatif dan memberikan arahan yang jelas. Kedua, kerja sama tim panitia yang solid. Kami saling bantu, saling jaga komunikasi. Ketiga, fasilitas yang memadai seperti sistem pendaftaran online, ruang tunggu yang nyaman, dan SDM yang sudah terbiasa melayani. Dan satu lagi yang penting, adalah nama baik pesantren di masyarakat. Itu sangat mendukung karena banyak wali santri datang berdasarkan rekomendasi.

Q : Apakah Pelayanan prima berdampak terhadap peningkatan jumlah santri baru?

A : Sangat berdampak. Alhamdulillah, tahun ini jumlah pendaftar naik. Banyak wali santri yang bilang mereka memilih pesantren ini karena pelayanannya ramah dan tidak membingungkan. Bahkan ada yang menyebarkan kabar positif ke teman-temannya. Artinya, pelayanan yang baik bisa jadi media promosi yang alami.

Lampiran 4. Surat keputusan pembimbing skripsi



KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS DARUNNAJAH
TENTANG

PEMBIMBING SKRIPSI PROGRAM SI

Nomor : 303/UDN.FAI/B/V/2025

DEKAN FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS DARUNNAJAH JAKARTA

- MENIMBANG:**
1. Bahwa dalam pembuatan skripsi sarjana S1 bagi mahasiswa Universitas Darunnajah Jakarta, perlu mendapat bimbingan sebaik-baiknya.
 2. Bahwa untuk itu, perlu diangkat 1(satu) atau 2 (dua) orang pembimbing dalam penulisan skripsi.
 3. bahwa saudara yang tersebut dalam surat keputusan ini dianggap mampu melaksanakan bimbingan tersebut.
- MENGINGAT:**
1. Undang-Undang nomor: 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Pendidikan nomor 57 tahun 2021
 3. Permendikbud Nomor 03 Tahun 2020 tentang SNPT
 4. Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 5. SK Ketua Umum Yayasan Darunnajah Nomor: 2676/YDN/IX/2014
 6. Pedoman Akademik Universitas Darunnajah tahun 2022/2023

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN: Tertanggal mulai 6 Mei 2025 mengangkat saudara :

1. Dr. Arizqi Ihsan Pratama, M.Pd.
2. M. Yogi Saputra, M.Pd.

Sebagai pembimbing skripsi mahasiswa:

Nama : Saminatul
NIM/NIMKO : 21221092
Judul Skripsi : *Implementasi Service Excellent Panitia Penerimaan Tamu Santri Baru Dalam Meningkatkan Kualitas Santri Baru di Pesantren Darunnajah 2 Cipinang*

1. Keputusan ini berlaku sampai skripsi tersebut lulus diuji di hadapan sidang/Munaqosyah Skripsi.
2. Kepada mereka akan diberikan honorarium menurut peraturan yang berlaku di Universitas Darunnajah.
3. Judul yang diajukan bukanlah final, oleh karena itu, apabila ada perbaikan seperlunya diserahkan kepada para pembimbing.
4. Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

SALINAN : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diindahkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 6 Mei 2025



Fakultas
Agama Islam

Jalan Ciledug Raya No. 01
Ulujami, Pesanggrahan Jakarta Selatan
Indonesia

rektorat@darunnajah.ac.id
Telp 021-2254-4277
www.darunnajah.ac.id

Lampiran 5. Surat Pengantar Skripsi

Universitas Darunnajah
PSDKU UNIVERSITAS DARUNNAJAH
KAMPUS BOGOR
Jl. Argapura RT. 02/03 Kp. Cipining Ds. Argapura Kec. Cigudeg Kab. Bogor Jawa Barat
Telp. 085896148390, 081298058489 Email : admin@dnajah.ac.id/ www.najah.ac.id

Nomor : 24/UDN.PSDKU/C.01/VI/2025
Lamp : -
Perihal : Pengantar Penelitian Penulisan Skripsi

Kepada Yth:
Direktur TMI Pendidikan Darunnajah 2 Cipining Bogor.
di Tempat,

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat, Bersama ini kami sampaikan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir studi Starata Satu (S1) mahasiswa Fakultas Agama Islam:

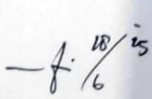

Nama : Saminatul Adawiyah
NIM : 21221092
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Akan mengadakan penelitian (berupa pengumpulan data, wawancara dan keterangan) di instansi yang Bapak/Ibu pimpin untuk kepentingan skripsi yang diajukan dengan judul: **Implementasi Service Excellent Panitia Penerimaan Tamu Santri Baru dalam Meningkatkan Kualitas Santri Abru di Pesantren Darunnajah 2 Cipining Bogor.**

Sehubungan dengan hal itu, kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberi izin mahasiswa tersebut untuk kepentingan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kerja sama ini, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Bogor, 12 Juni 2025
PSDKU Universitas Darunnajah,

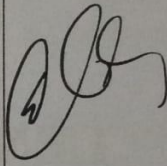
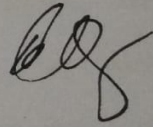
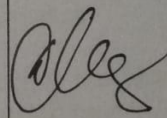


Dr. Ariqul Ihsan Pratama, M.Pd
062069202

Lampiran 7. Buku Bimbingan

LEMBAR KONSULTASI
PENULISAN BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Laminatul. Afawiyah
 NIM : 21221092
 Prodi : Manajemen pendidikan Islam
 Dosen Pembimbing : 1. Dr. Arizki Hasan Pratama, M. Pd
2. M. Yogi Saputra, M. Pd

Masa Pembuatan Skripsi dari tanggal.....s/d.....

NO	HARI/ TANGGAL	ARAHAN/ SARAN	HARI/ TANGGAL KONSULTASI BERIKUTNYA	PARAF DOSEN PEMBIMBING
1	selasa 13/5 2025	Revisi bab I-III	14/5 2025	
2.	Kelu 14/5 2025	Revisi bab I-III lanjut penelitian	19/5 2025	
3.	Senin 15/5 2025	Acc instrumen penelitian lanjut penelitian	Senin, 16/5/2025	

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Direktur TMI Ust Katena



Wawancara dengan Ketua PSB

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Saminatul Adawiyah
Tempat Tanggal : Bogor, 15 Oktober 2001
Lahir
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum menikah
Pekerjaan : Guru
Email : Adawiyahalhafidzah@gmail.com
No Hp : 083874744362
Alamat : Kp. Jenggot RT 02/ RW 04



Riwayat

- Pendidikan
1. SDN Tapos 02 (2013)
 2. SMP 02 Tenjo (2016)
 3. MA Darunnajah 2 Cipining (2021)
 4. Universitas Darunnajah Bogor