



Implementasi Pelayanan Prima terhadap Santri pada Pondok Pesantren

Implementation of Excellent Service for Santri at Islamic Boarding Schools

Nur Subiantoro^{1*}, Pangeran²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Kirana

Corresponding author*: pangeranmedan5@gmail.com

Abstrak

Pelayanan prima di Pondok Pesantren hampir tidak dirasakan oleh para santri dan santriawan, karena faktor strategi atau pendidikannya kurang diterapkan baik itu dikegiatan sehari-hari, atau melalui akademik pendidikan, dan faktor kesehatan dan lingkungan serta tingkah laku tidak dijalankan secara profesional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat dari pelayanan prima yang diterapkan kepada santri di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, dan strategi serta faktor pendorong Pelayanan Prima itu kepada santri. sedangkan teknik pengambilan data digunakan yaitu menggunakan teknik wawancara observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini bahwa dalam pelaksanaan pelayanan prima Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara secara umum sudah dapat dikatakan terlaksana. Hal ini berdasarkan jenis pelayanan yang diterapkan di Pondok Pesantren telah ditetapkan antara lain pelayanan fisik dan non fisik sebagai standar penentuan pelayanan prima terhadap santri. Adapun hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Prima di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara yaitu masih ada santri yang kurang peka terhadap pelayanan karena kurangnya tenaga edukasi tentang pelayanan prima, keterbatasan tenaga ahli untuk mengontrol santri dan dalam penetapan standarnya di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Prima, Santri

Abstract

The excellent service at Islamic boarding schools is almost not felt by the students and students, because the strategy or educational factors are not implemented either in daily activities, or through academic education, and health and environmental factors and behavior are not carried out professionally. The purpose of this study was to find out the benefits of excellent service applied to students at the Modern Darussalam Guntur Islamic Boarding School, Batubara Regency, and the strategies and driving factors for that excellent service to students. while the data collection technique used is using interview techniques observation, and documentation. The results of this study show that in the implementation of the excellent service of the Modern Darussalam Guntur Islamic Boarding School, Batubara Regency, in general it can be said that it has been implemented. This is based on the type of service implemented at Islamic boarding schools, including physical and non-physical services as a standard for determining excellent service to students. The obstacles found in the implementation of Prime services at the Modern Darussalam Guntur Islamic Boarding School, Batubara Regency, namely there are still students who are less sensitive to service due to the lack of educational staff about excellent service, limited experts to control students and in setting standards at the Modern Darussalam Guntur Islamic Boarding School, Regency Coal.

Keywords: Implementation, Excellent Service, Santri.

PENDAHULUAN

Pondok pesantren merupakan lembaga keagamaan yang memberikan pendidikan dan ajaran serta pengembangan dan penyebaran agama islam. Diseluruh dunia indonesia mempunyai jumlah penduduk beragama muslim terbanyak dan terbesar dibanding dengan neagara ASEAN, dengan populasi yang sangat banyak itu, pendidkan pelayanan prima berpengaruh positif terhadap generasi pemimpin selanjutnya. Pondok pesantren pada dasarnya merupakan sebuah asrama yang berpendidikan islam secara tradisional dimana siswanya tinggal bersama-sama dan belajar dibawah bimbingan seorang guru atau Kyai. Komplek pesantren biasanya dikelilingi oleh tembok untuk menjaga keluar dan masuknya para santri dan tamu-tamu (orang tua santri, keluarga yang lain, dan masyarakat sekitar) dengan peraturan yang berlaku. Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubar yang dipimpin oleh seorang Ustdaz Aidil Fithrah, S.Pd memiliki luas tanah kurang lebih 200m², dan bisa menampung jemaah saat sholat jumat sekitar 2000 jiwa. Diera Modern ini Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, ikut menerapkan pelayanan prima sebagai bagian dari ibadah. Pelayanan Prima mempengaruhi kualitas suatu kelembagaan atau oknum yang menerapkannya baik itu swasta atau lembaga pemerintah.

Pelayan prima merupakan rasa kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik dengan tujuan memfasilitasi kemudahan atau kebutuhan dan kepuasan pelanggan, agar mereka tetap loyalitas kepada organisasi atau peusahaan. (Hasanah & Sadi'ah, 2022) Pelayanan prima di Pondok Pesantren hampir tidak dirasakan oleh para santri dan santriawan, karena faktor strategi atau pendidikannya kurang diterapkan baik itu dikegiatan sehari-hari, atau melalui akademik pendidikan, dan faktor kesehatan dan lingkungan serta tingkah laku tidak dijalankan secara profesioanl. A.S Moenir (2020) menyatakan bahwa pelayanan yang baik itu adalah sebuah proses yang memenuhi kebutuhan yang diperoleh melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 2020) Pelayanan yang pada umumnya pelayanan prima sering dikaitkan dengan kinerja kerja disuatu perusahaan atau organisasi berupa layanan masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan maka adapun masalah yang akan dibahas dari penelitian ini adalah mengkaji lebih dalam Pelayanan Prima terhadap santri Di Pondok Pesantren Modern Darussalam Kabupaten Batubara, antara lain : 1) Bagaimana standar pelayanan prima di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara? 2) Bagaimana strategi pemimpin menerapkan pelayanan prima terkait fasilitas? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manfaat dari pelayanan prima yang diterapkan kepada santri di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, dan strategi serta faktor pendorong Pelayanan Prima itu berjalan. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun langkah-langkah yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data yaitu dengan menggunakan metode wawancara dan analisis deduktif. Data primer dalam penelitian ini meliputi pimpinan Pondok Pesantren dan 10 (sepuluh) orang santri yang berprestasi. Data sekundernya yaitu buku, jurnal serta referensi yang relevan terkait dengan judul penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima terhadap santri yang berupa pendidikan atau strategi pemimpin dalam meningkatkan kualitas suatu lembaga atau organisasi.

METODE PENELITIAN

Implementasi

Implementasi merupakan suatu tindakan dari sebuah rencana yang dibuat secara terperinci untuk mencapai tujuan sebelumnya yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Jones dalam Mulyadi (2002), implementasi merupakan proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasil yang sesungguhnya. Oleh karena itu implementasi dipengaruhi oleh beberapa faktor objek atau sifat. Berdasarkan teori ahli diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi itu merupakan kegiatan yang terencana, dan tersusun secara sistematis untuk mencapai tujuan yang efektif.

Pelayanan Prima

Selama ini, pelayanan prima menjadi salah satu prinsip utama yang dipegang oleh perusahaan komersil dalam menjaga kualitas dan kerjasama. Ketika memasuki sebuah dealer mobil, konsumen akan disambut dengan keramah tamahan customer service. Terdapat Standar operasional khusus tentang bagaimana cara menyapa konsumen hingga menawarkan pelayanan yang mampu membuat konsumen merasa senang dan nyaman sedangkan dalam dunia pendidikan, konsep ini justru sering terlupakan.

a. Ciri-Ciri Pelayanan Prima

Pelayanan prima dapat dilihat dari prinsip yang diterapkan kepada lembaga atau individu . Menurut Presetyorini dalam Djuka et all (2022), pelayanan prima itu terdiri 3 prinsip yaitu (Djuka, 2022) ;

1) Sikap

Sikap (*Attitude*) diartikan sebagai reaksi atau respon yang muncul dari seseorang individu terhadap objek, dan individu tersebut akan memunculkan perilaku atau cara-cara terhadap objek tertentu.

Berkaitan dengan sikap, Presetyorini dalam Djuka (2022) mengartikan bahwa ada 3 hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima kepada warga melalui sikap, antara lain;

- Melayani masyarakat berdasarkan penampilan sopan dan serasi
- Melayani masyarakat dengan berpikiran positif, sehat dan logis
- Melayani masyarakat dengan sikap menghargai, dan didukung oleh pendapat Morlian dalam Djuka (2022) menerangkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka aspek-aspek yang memberikan kepuasan kepada masyarakat harus diperhatikan. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa seharusnya pengimplementasikan pelayanan prima itu di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntu Kabupaten Batubara, diajarkan kepada santri melalui sikap yang sopan, sehat dan berpikir positif.

2) Perhatian

Perhatian (*Anttention*) merupakan, sikap yang peduli dengan seseorang. Perhatian yang dapat diterapkan dalam Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara tersebut adalah dengan cara memberikan hadiah kepada santri yang berprestasi atau pembelajaran khusus (Privat).

Dalam memberikan pelayanan berupa perhatian kepada santri. Ada yang perlu diperhatikan yaitu : mendengarkan atau memahami kebutuhan dari santri dan mengamati serta menghargai perilaku santri di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara.

3) Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan suatu perilaku yang perlu dilakukan untuk meyakinkan masyarakat supaya mereka tertarik dan akhirnya menggunakan layanan jasa yang di promosikan (Ulfa dan Azlina dalam Djuka, 2022). Tindakan Ustadz Aidil Fithrah, S.Pd sebagai pemimpin Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, memberikan tindakan dan pengaruh secara baik kepada santri melalui kegiatan santri setiap hari, Ustadz selalu ikut berperan dalam memenej proses pembelajaran santri, mencatat kebutuhan santri untuk disediakan di Pondok Pesantren,

b. Strategi Pelayanan Prima

Strategi adalah usaha yang direncanakan atas dasar pola pikir yang mendalam untuk meminimalisir problem yang kemungkinan bisa terjadi dikemudia hari, akibatnya bisa mendapatkan petunjuk umum dalam menggapai tujuan yang telah ditentukan (Mustafa & Prayogi, 2022). (Mustafa & Angga, 2022) Strategi yang diterapkan di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, seperti; memuaskan kebutuhan makanan kepada santri, layanan pendidikan multi tasking, layanan virtual account kepada santri yang uang bulanannya dikirim melalui transaksi digital atau non tunai oleh orang tua/wali, dan pelayanan satu atap, sehingga santri atau wali murid merasa puas dengan layanan yang diterima.

Santri

Santri merupakan panggilan untuk seseorang yang sedang menimba ilmu pendidikan agama Islam selama kurun waktu tertentu dengan jalan menetap disebuah pondok pesantren (Huda & Siti Louis Layalif, 2021) (Huda & Layalif, 2022)

Pengamat lain, A. H. John dalam Gulfron (2019) berpendapat bahwa santri berasal dari bahasa Tamil yang berarti guru mengaji (Gufron, 2022) Dengan demikian, dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa santri adalah seseorang yang mendalami agama melalui kitab-kitab dengan mengikuti guru atau kyai. Keterlibatan santri dipesantren bersama para Kyai dapat diamati melalui proses pendidikan di Pesantren maupun output lulusan pesantren dalam kiprahnya di masyarakat. Setiap santri dituntut belajar sepanjang hayat baik saat di Pesantren maupun setelah keluar dari pesantren. Tuntutan itu menjadikan para santri menjadi pembelajar dalam hidupnya dan masyarakatnya. Santri di Pondok Pesantren itu dikategorikan sebagai remaja yang berumur sekitar 12-20 tahun (Effendi dan Ernawati,d dalam Efendi, 2013). (Efendi, 2022)

PEMBAHASAN

1) Standar Pelayanan Prima Di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara Standar Pendidikan Pelayanan Prima.

Ajaran pendidikan di Pondok Pesantren Modern Darussalam melaksanakan ajaran kurikulum yang artinya Madrasah Salafiyah (Modern), kurikulum madrasah dibuat secara mandiri dan independen oleh pihak manajemen madrasah dengan mendapatkan lissensi langsung dari Kyai/Ustadz. Ada beberapa standar pendidikan yang diterapkan di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara antara lain;

a) Pendidikan Karakter

Karakter adalah bagian dari sikap seseorang secara tidak langsung dapat menunjukkan tingkah lakunya. Diikut oleh pendapat Zuhriy (2011), karakter adalah sebuah sistem yang menanamkan nilai-nilai dan sikap pada peserta didik, yang mengandung komponen pengetahuan, kesadaran individu, tekad, serta adanya kemauan dan tindakan untuk melaksnakan nilai-nilai, baik terhadap Tuhan Yang Mahaesa, diri sendiri, sesama manusia, lingkungan, maupun bangsa sehingga akan terwujud insān kāmīl. (Zuhriy, M Syaifuddien;, 2022) Pendidikan Karakter di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara mengimplementasikan melalui kegiatan keseharian santri, yaitu nilai kesadaran santri dalam menjaga kebersihan lingkungan, kelas, hingga kebutuhan yang dipakai setiap hari (pakaian), pemimpin pesantren (Ustdaz Aidil Fithrah, S.Pd) sering mengaitkan kebersihan itu adalah bagian dari ibadah, melalui pertemuan sholat Jumat (khotbahnya), agar santri selalu dibina dalam berkarakter baik dan terarah, dan setiap ada kegiatan yang diselenggarakan di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, Ustadz selalu mengapresiasi baik itu lisan atau tulisan supaya santri di Pondok Pesantren nyaman dan tentram.

b) Pelayanan kebutuhan dan Kesehatan

Pesantren Modern (Khalafiyah) itu merupakakan pondok pesantren yang berusaha mengintegrasikan secara penuh sistem klasikal dan sekolah kedalam pondok pesantren. Pengajian kitab-kitab klasik tidak lagi menonjol, bahkan ada yang hanya sekedar pelengkap, tetapi berubah menjadi mata pelajaran atau bidang studi. Perkembangan ini sangat menarik untuk diamati sebab hal ini akan mempengaruhi keseluruhan sistem tradisi pesantren, baik sistem kemasyarakatan, agama, dan pandangan hidup. (Shodiq, 2022) Permasalahan yang dihadapi pesantren adalah berupa penyediaan kebutuhan para santri selama menuntut ilmu di pesantren, antara lain; tempat tinggal (pondok), penyediaan kebutuhan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari (minum, makan, mandi, cuci), kakus, dan pembuangan limbah baik padat maupun cair. Kebanyakan Pondok Pesantren kurang memerhatikan rasa, penampilan, sampai kebersihan dalam menyelenggarakan makan dikarenakan keterbatasan jumlah karyawan dengan banyaknya jumlah santri. Masalah kesehatan yang sering terjadi di Pondok Pesantren antara lain pola makan yang tidak sesuai, penerapan pendidikan jasmani kurang di implementasikan, kurangnya tempat jemuran dalam hal in baju selalu digantungkan di dalam kamar sehingga menyebabkan pakaian tidak bersih dan kotor. Permasalahan ini bila tidak di kaji lebih dalam maka santri akan merasa bosan dengan penyajian makanan. Karena hal tersebut merupakan faktor penting dari kepuasan makanan (Qin et all dalam Zikrika & Putri et all, 2021) (Zikrika, Ronitawati, & all, 2021). Permasalahan tersebut memberi pengaruh pada kehidupan pesantren secara keseluruhan. Disamping tujuan pesantren menerapkan ilmu

agama kepada santri, Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, mempraktikkan nilai-nilai keagamaan itu juga dari kegiatan kebersihan; berupa pendidikan menjaga lingkungan kedisiplinan, memberikan fasilitas bak mandi yang cukup, membagi tugas setiap individu, hingga pola makanan santri di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara juga diperhatikan.

2) Pelayanan Fasilitas di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara.

Pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Laia & all, 2022) Fasilitas merupakan suatu hal yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, dan diikuti oleh pendapat Kusuma (2015) menyatakan bahwa fasilitas itu adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pada tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya. (Kusuma, R; , Wahyu, 2022) Pelayanan Fasilitas yang ada di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, berupa fasilitas fisik (bangunan, taman, tempat hidroponik, dan fasilitas belajar seperti perpustakaan, layananan virtual account karena pesantrennya tidak menerima nontunai) fasilitas Nonfisiknya berupa (pelayanan kepada santri berupa program pendidikan menghafal ayat Al-Qur'an, mengajari santri pendidikan kewirausahaan hingga memasarkannya).

3) Persepsi Santri Terhadap Layanan Prima Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara

Persepsi merupakan pengakuan nilai seseorang terhadap objek orang lain atau persepsi adalah suatu proses yang diketahui oleh penginderaan, penginderaan merupakan suatu proses diterimanya rangsangan oleh individu melalui alat penerima yaitu indra, diteruskan oleh syarat ke otak merupakan pusat susunan syarat dan proses selanjutnya disebut proses persepsi (Sarlito Wirawan & Suwarno dalam Yanti et all, 2022). Dengan demikian persepsi yang diberikan setiap individu tidak selalu sama walaupun yang dilakukan pada saat yang bersamaan. Berdasarkan pertanyaan yang dilemparkan kepada santri berprestasi, penerapan pelayanan prima yang diterapkan di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara, telah dirasakan mulai dari pelayanan kebutuhan makan, lingkungan yang nyaman dan bersih, kamar mandi yang air salurannya lancar, dan didukung oleh pendidikan yang modern di pesantren, sehingga santri nyaman terhadap pelayanan tersebut. Jiwa atau karakter santri yang terbentuk dan bermoral baik adalah suatu keberhasilan dari pelayanan prima di Pondok Pesantren Darussalam Kabupaten Batubara.

4) Faktor Dan Hambatan Pelayanan Prima Di Pondok Pesantren Modern Darussalam Guntur Kabupaten Batubara

Suatu hambatan dapat terjadi karena ada sebab atau faktornya, menurut Mendrofa & Grace (2022) Hambatan itu merupakan suatu proses yang terjadi dan timbul karena

kesalah atau lemahnya kemampuan awal secara matematis, miskonsepsi. (Mendrofa & Laia, 2022) Ada beberapa faktor yang membuat pelayanan prima di Pondok Pesantren tidak berjalan dengan baik menurut Witasari & Subur (2022) menyatakan faktor penghambat dari pelayanan prima adalah, sikap, karakter dan tanggung jawab. (Witasari & Subur, 2022)

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang baik dan ketika dilakukan dengan sungguh-sungguh atau rencana yang ditentukan sebelumnya secara sadar, maka akan berdampak juga terhadap kualitas lembaga atau organisasi, seperti di Pondok Pesantren Modern Darussalam Kabupaten Batubara, sikap dan karakter santri yang diberdayakan melalui pelayanan prima masih ada lagi beberapa santri yang kurang antusias mendalami pelayanan yang diberikan oleh lembaga, dikarenakan guru atau tenaga kerja yang ada di Pondok Pesantren masih minim sedangkan populasi santri yang cukup banyak tidak terpantau, sehingga perlu dukungan pendidikan manajemen agar santri atau santriawan di Pondok Pesantren tingkat kesadarannya semakin peka.

KESIMPULAN

Pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Fasilitas merupakan suatu hal yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, Beberapa layanan 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 dan ketika dilakukan dengan sungguh-sungguh atau rencana yang ditentukan sebelumnya secara sadar, maka akan berdampak juga terhadap kualitas lembaga atau organisasi, seperti di Pondok Pesantren Modern Darussalam Kabupaten Batubara, sikap dan karakter santri yang diberdayakan melalui pelayanan prima masih ada lagi beberapa santri yang kurang antusias mendalami pelayanan yang diberikan oleh lembaga, dikarenakan guru atau tenaga kerja yang ada di Pondok Pesantren masih minim sedangkan populasi santri yang cukup banyak tidak terpantau, sehingga perlu dukungan pendidikan manajemen agar santri atau santriawan di Pondok Pesantren tingkat kesadarannya semakin peka.

DAFTAR PUSTAKA

- Mendrofa, W. M., & Laia, G. P. (2022, Desember 17). Analisis Hambatan Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Biostatistik. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, Vol. 1 No. 3 (2022)(Vol. 1 No. 3 (2022): Juli 2022), 383.
- Djuka, W. R. (2022, Desember 16). Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol 2 No.1 November 2022(Vol. 2 No. 1 (2022): November 2022), 4.
- Efendi, A. M. (2022, Desember 17). HUBUNGAN ANTARA KONSEP DIRI DAN POLA ASUH ORANG TUA. *Jurnal Penelitian Humaniora*, Vol. 14, No. 1, Februari 2013: 1-8, 2.
- Gufron, I. A. (2022, Desember 16). Santri dan Nasionalisme. *Islamic Insights Journal*, Vol. 1(1): PP 41-45.(Vol. 1 No. 1 (2019): Islamic Insights Journal), 42.
- Hasanah, S., & Sadi'ah, D. (2022, Desember 16). Implementasi Fungsi Perencanaan KBIH Darul Ma'arif dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah. *Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 6, Nomor1,2021, 82.
- Huda, M., & Layalif, S. L. (2022, Desember 16). Nikah Siri Dalam Motif Santri Pondok Pesantren. *Jurnal Hukum Keluarga Islam*, Volume 6, Nomor 1, April 2021, 26.
- Kusuma, R; , Wahyu. (2022, Desember 17). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Laia, O., & all, e. (2022, Desember 17). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *JURNAL AKUNTANSI, MANAJEMEN DAN EKONOMI(JAMANE)*, Vol. 1, No. 1, Mei (2022)(Vol. 1 No. 1 (2022): Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi (JAMANE)), 73.
- Moenir, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia.
- Mustafa, S. P., & Angga, D. P. (2022, Desember 16). Strategi Pengembangan Produk dalam Penelitian dan Pengembangan pada Pendidikan Jasmani. *Jurnal Pendidikan Riset & Konseptual*, Vol 6 No 3, Juli 2022, 416.
- Shodiq, M. (2022, Desember 17). PESANTREN DAN PERUBAHAN SOSIAL. *Jurnal Sosiologi Islam*, Vol. 1, No.1, April 2011, 116.
- Witasari, O., & Subur. (2022, Desember 17). Pembentukan Karakter Melalui Pola Asuh Santri di Pondok Pesantren. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/intizar>, Vol. 28, 1 (Juni 2022) (Vol 28 No 1 (2022): Intizar), 38 of 40.
- Zikrika, C. A., Ronitawati, P., & all, a. (2021, Desember 17). ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN TINGKAT KEPUASAN SANTRI DI PONDOK PESANTREN PERKOTAAN DAN PERDESAAN. *Darussalam Nutrition Journa*, Vol. 5, No. 2, Nov 2021, 156.
- Zuhriy, M Syaifuddin;. (2022, Desember 17). BUDAYA PESANTREN DAN PENDIDIKAN KARAKTER PADA PONDOK PESANTREN SALAF. *Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol 19, No 2 (2011), 292.