

Implementasi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Pekanbaru

Amalia Kusnila¹, Anyla Rahmadini², Ersan Manora³, Indah Ranita⁴, Nabila Rahma⁵, Sholeh Nasihin⁶, Siti Onggur⁷, Suci Hesti Artia⁸, Irawati⁹

¹²³⁴⁵⁶⁷⁸⁹ Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email amalia.kusnila@gmail.com¹, anilarahmadini333@gmail.com², ersamanorahsb@gmail.com³, indahranita17@gmail.com⁴, nabilarahma2704@gmail.com⁵, mangoleh12n@gmail.com⁶, onggursiti789@gmail.com⁷, sucihestiatia.27@gmail.com⁸, irawati@uin-suska.ac.id⁹

*Correspondent Author; amalia.kusnila@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article history

Received:

24-03-2026

Revised:

22-04-2026

Accepted:

05-05-2026

Keywords

*Excellent Service,
Educational Service Quality,
Educational Administration,
Islamic Boarding School,
Islamic Education
Management.*

Excellent service is an important aspect of improving the quality of educational services because it influences user satisfaction and the institution's image. In the context of Islamic boarding schools, excellent service includes administrative services, communication with students' parents, records management, and the use of information technology. This study aims to analyze the implementation of excellent service in improving the quality of educational services at Darul Qur'an Islamic Boarding School Pekanbaru and to identify the supporting factors and obstacles encountered. This study employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the head of administration and administrative staff, then analyzed using the Miles and Huberman model and validated through source and technique triangulation. The results show that excellent service has been implemented through friendly, responsive, and professional services, supported by organized administrative systems, systematic records management, and the utilization of information technology. Supporting factors include leadership commitment, human resource competence, and the use of information technology, while the obstacles include a high administrative workload, a large number of documents to manage, and limited supporting facilities. The implementation of excellent service contributes to improving the quality of educational services within the boarding school environment.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam membentuk kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan tidak hanya diukur dari prestasi akademik peserta didik, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh pengguna layanan pendidikan. Dalam penyelenggaraan

pendidikan, pelayanan menjadi aspek penting karena berhubungan langsung dengan kebutuhan peserta didik, orang tua, tenaga pendidik, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap mutu pendidikan, lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, dan efisien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran, tetapi juga mencakup pelayanan administrasi, penyediaan informasi, pengelolaan dokumen, serta komunikasi yang baik antara lembaga pendidikan dengan peserta didik maupun orang tua. Menurut penelitian (Ummah dkk., 2018), pelayanan prima menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan karena mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik serta memperkuat citra lembaga pendidikan di mata masyarakat. Dengan demikian, pelayanan prima menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan lembaga pendidikan modern.

Pelayanan prima merupakan konsep pelayanan yang menekankan pada kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara optimal. Pelayanan prima tidak hanya berorientasi pada kecepatan pelayanan, tetapi juga memperhatikan aspek keramahan, ketepatan, tanggung jawab, empati, dan profesionalisme petugas dalam melayani pengguna. Dalam konteks pendidikan, pelayanan prima menjadi salah satu indikator keberhasilan lembaga dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada peserta didik dan orang tua. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna layanan terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Pentingnya pelayanan prima dalam lembaga pendidikan diperkuat oleh penelitian (Cahyawati, t.t.-a) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu memperhatikan seluruh aspek tersebut agar

mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Pondok pesantren sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam memiliki tanggung jawab yang tidak hanya terbatas pada penyelenggaraan pendidikan keagamaan, tetapi juga pada pemberian pelayanan kepada santri dan wali santri. Sebagai lembaga yang menaungi berbagai aktivitas pendidikan dan administrasi, pondok pesantren harus mampu memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas guna mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Pelayanan yang baik akan menciptakan lingkungan pendidikan yang nyaman, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memperkuat hubungan antara pesantren dengan wali santri.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Pekanbaru, diketahui bahwa pesantren telah berupaya menerapkan pelayanan prima melalui berbagai bentuk pelayanan kepada santri maupun wali santri. Pelayanan tersebut diwujudkan melalui sikap ramah, santun, dan responsif yang ditunjukkan oleh staf administrasi dalam melayani kebutuhan pengguna layanan. Selain itu, pihak pesantren juga berusaha memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami terkait kegiatan pesantren, perkembangan santri, maupun berbagai kebutuhan administrasi lainnya. Komunikasi antara pihak pesantren dan wali santri dilakukan melalui berbagai media komunikasi sehingga informasi dapat tersampaikan dengan baik dan tepat waktu.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa Pondok Pesantren Darul Qur'an Pekanbaru menerapkan standar pelayanan yang berlandaskan pada prinsip ketepatan waktu, keramahan, kesopanan, tanggung jawab, dan profesionalisme. Setiap staf administrasi berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada santri, wali santri, maupun tamu yang berkunjung ke lingkungan pesantren. Penerapan standar pelayanan tersebut bertujuan untuk menciptakan layanan yang konsisten dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara maksimal. Selain itu, pihak pesantren juga terus berupaya meningkatkan kepuasan pengguna layanan melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Asnawi & Supriyanto, 2022a) yang menyatakan bahwa implementasi pelayanan prima dalam lembaga pendidikan dapat dilakukan melalui penerapan standar operasional prosedur yang jelas, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penanganan keluhan secara efektif. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima mampu meningkatkan kepuasan

pengguna layanan sekaligus memperkuat citra positif lembaga pendidikan. Dengan demikian, pelayanan prima menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan.

Selain pelayanan secara langsung, Pondok Pesantren Darul Qur'an Pekanbaru juga telah mengembangkan sistem administrasi yang terorganisasi dengan baik. Berdasarkan hasil observasi, kegiatan administrasi meliputi pengelolaan data santri, pencatatan surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, serta penyusunan laporan administrasi yang dilakukan secara sistematis. Pengelolaan dokumen yang tertata dengan baik memudahkan proses pencarian data serta mendukung efektivitas pelayanan kepada pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa administrasi yang baik menjadi salah satu pendukung utama dalam penerapan pelayanan prima di lingkungan pesantren.

Dalam mendukung efektivitas pelayanan, Pondok Pesantren Darul Qur'an Pekanbaru juga telah memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai aktivitas administrasi. Penggunaan komputer dan perangkat lunak perkantoran membantu proses pengolahan data, penyusunan laporan, pembuatan surat, serta penyimpanan dokumen. Selain itu, beberapa dokumen penting telah dialihkan ke bentuk digital untuk meningkatkan keamanan arsip dan mempermudah akses data. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut menunjukkan adanya upaya modernisasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pendidikan.

Pentingnya pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga didukung oleh penelitian (Umamul Muslikhin dkk., 2025a) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang didukung oleh sistem informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, penelitian Abd. Rohim Asnawi dan Achmad Supriyanto menegaskan bahwa evaluasi layanan secara berkala sangat diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta sebagai dasar dalam melakukan perbaikan mutu layanan pendidikan. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, lembaga pendidikan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Anisa Rahmawati, 2025) menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, kompetensi tenaga kependidikan, serta manajemen lembaga yang baik. Selain itu, Ni Nyoman Hendri Wahyuni dan Made Sudiarta menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima yang

dilakukan secara terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan menciptakan kepuasan pengguna layanan dalam jangka panjang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima merupakan salah satu faktor penting yang perlu diterapkan secara konsisten dalam lembaga pendidikan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pelayanan prima dalam lembaga pendidikan, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi pelayanan prima pada lingkungan pondok pesantren masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian lebih banyak berfokus pada sekolah formal atau perguruan tinggi, sehingga kajian mengenai pelayanan prima dalam konteks pesantren masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji secara mendalam keterkaitan antara pelayanan administrasi, pemanfaatan teknologi informasi, komunikasi dengan wali santri, dan peningkatan kualitas layanan pendidikan dalam lingkungan pesantren. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Pekanbaru, mengidentifikasi bentuk-bentuk pelayanan yang diterapkan, serta mengetahui faktor pendukung dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai implementasi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Pekanbaru. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa pesantren tersebut telah melaksanakan berbagai bentuk pelayanan administrasi dan pendidikan yang berorientasi pada peningkatan mutu layanan. Informan penelitian terdiri atas kepala tata usaha dan staf administrasi yang dipilih secara purposif karena memiliki keterlibatan langsung serta pemahaman yang memadai terkait pelaksanaan pelayanan di pesantren. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung aktivitas pelayanan yang berlangsung, sedangkan wawancara dilakukan guna memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai penerapan pelayanan prima, standar pelayanan, strategi peningkatan kualitas layanan, serta berbagai kendala yang dihadapi. Dokumentasi dimanfaatkan sebagai sumber data pendukung berupa arsip, laporan, dan dokumen administrasi yang relevan dengan penelitian. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang mencakup tahap

reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil dan Pembahasan

A. Implementasi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Qur'a

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pondok Pesantren Darul Qur'an telah berupaya menerapkan pelayanan prima sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan. Penerapan pelayanan prima terlihat dari sikap ramah, santun, responsif, dan profesional yang ditunjukkan oleh staf administrasi dalam melayani santri maupun wali santri. Pelayanan tidak hanya difokuskan pada penyelesaian kebutuhan administrasi, tetapi juga diarahkan pada pemberian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berorientasi pada kepuasan pengguna layanan serta membangun hubungan yang harmonis antara pesantren dengan wali santri (Umamul Muslikhin dkk., 2025b).

Dalam konteks lembaga pendidikan, pelayanan prima merupakan aspek yang sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan lembaga dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan rasa percaya, kenyamanan, dan kepuasan bagi pengguna layanan sehingga dapat meningkatkan citra positif lembaga di masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, pihak pesantren secara konsisten berupaya menjaga kualitas pelayanan melalui komunikasi yang baik dengan wali santri, penyampaian informasi secara transparan, serta kesiapan staf dalam memberikan bantuan ketika diperlukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mengandung unsur empati dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Asnawi & Supriyanto, 2022b) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy

(empati). Kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dalam penelitian ini, aspek responsiveness terlihat dari kecepatan staf dalam merespons kebutuhan santri dan wali santri, sedangkan aspek empathy tercermin dari sikap ramah dan perhatian yang diberikan kepada pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan prima yang diterapkan di Pondok Pesantren Darul Qur'an telah memenuhi beberapa indikator utama kualitas pelayanan pendidikan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pesantren memiliki mekanisme yang cukup baik dalam menangani keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh santri maupun wali santri. Setiap keluhan diterima secara terbuka, dicatat, dan dikoordinasikan dengan pihak terkait untuk memperoleh solusi yang tepat. Proses ini menunjukkan bahwa pesantren telah menerapkan prinsip pelayanan yang berorientasi pada penyelesaian masalah (problem solving). Keberadaan sistem penanganan keluhan yang jelas sangat penting karena dapat meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap lembaga. Pengguna layanan akan merasa dihargai ketika aspirasi dan keluhan mereka mendapatkan perhatian dan tindak lanjut yang memadai dari pihak lembaga.

Selain itu, upaya peningkatan kepuasan santri dan wali santri dilakukan melalui penyediaan fasilitas yang memadai, peningkatan kualitas pelayanan administrasi, serta kemudahan akses informasi. Langkah tersebut menunjukkan adanya komitmen lembaga untuk terus meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan yang terus berkembang. Temuan ini memperkuat pendapat Laila Rizka Cahyawati yang menyatakan bahwa implementasi pelayanan prima yang didukung oleh standar operasional yang jelas dan sumber daya manusia yang kompeten mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan sekaligus memperkuat citra lembaga pendidikan.

B. Pengelolaan Administrasi, Kearsipan, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai Pendukung Pelayanan Prima

Keberhasilan implementasi pelayanan prima di Pondok Pesantren Darul Qur'an tidak dapat dilepaskan dari sistem administrasi yang telah berjalan dengan cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan administrasi meliputi pengelolaan data santri, surat-menyurat, pengarsipan dokumen, penyusunan laporan, serta pelayanan administrasi lainnya. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan secara sistematis

berdasarkan pembagian tugas yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa administrasi berperan sebagai pusat pengelolaan informasi yang mendukung seluruh aktivitas lembaga pendidikan.

Administrasi yang terorganisasi dengan baik memberikan berbagai manfaat bagi lembaga pendidikan. Salah satunya adalah kemudahan dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan. Pengelolaan administrasi yang tertib juga mampu mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan data dan mempercepat proses pelayanan kepada pengguna layanan (Cahyawati, t.t.-b). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa setiap dokumen yang berkaitan dengan kegiatan pesantren dikelola secara sistematis sehingga mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Hal tersebut menunjukkan adanya kesadaran lembaga terhadap pentingnya administrasi sebagai instrumen pendukung efektivitas organisasi.

Selain administrasi, aspek kearsipan juga menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa arsip di Pondok Pesantren Darul Qur'an dikelola melalui sistem pengelompokan berdasarkan jenis dan kegunaan dokumen. Arsip disimpan dalam map dan lemari arsip yang telah diberi kode tertentu sehingga memudahkan proses pencarian kembali. Sistem kearsipan yang tertata dengan baik memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan karena staf dapat memperoleh informasi yang diperlukan secara cepat dan akurat.

Pengelolaan arsip yang baik merupakan salah satu indikator profesionalisme lembaga pendidikan. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai dokumen penyimpanan, tetapi juga sebagai sumber informasi, alat bukti, dan dasar dalam pengambilan keputusan organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan arsip yang sistematis sangat diperlukan untuk menjaga keberlangsungan informasi lembaga. Temuan penelitian ini mendukung penelitian (Suriani dkk., t.t.) yang menyatakan bahwa pengelolaan tata usaha dan arsip yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi pada lembaga pendidikan.

Sejalan dengan perkembangan teknologi, Pondok Pesantren Darul Qur'an juga telah memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi dan kearsipan. Penggunaan komputer dan perangkat lunak perkantoran membantu proses pengolahan data, penyusunan laporan, pembuatan surat, serta penyimpanan

dokumen. Selain itu, beberapa dokumen penting telah dialihkan ke bentuk digital guna meningkatkan keamanan arsip dan mempermudah proses pencarian data. Digitalisasi arsip menjadi langkah strategis dalam menghadapi tantangan pengelolaan informasi di era modern karena mampu mengurangi risiko kehilangan dan kerusakan dokumen.

Pemanfaatan teknologi informasi memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan administrasi. Dengan adanya teknologi, pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, teknologi juga membantu meningkatkan efisiensi penggunaan waktu dan tenaga kerja sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Anisa Rahmawati yang menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam administrasi pendidikan mampu meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

C. Faktor Pendukung dan Kendala dalam Implementasi Pelayanan Prima

Keberhasilan implementasi pelayanan prima di Pondok Pesantren Darul Qur'an dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung. Salah satu faktor utama adalah komitmen pimpinan pesantren dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pengawasan rutin, evaluasi berkala, serta dukungan terhadap pengembangan kompetensi pegawai. Pimpinan tidak hanya berperan sebagai pengambil kebijakan, tetapi juga sebagai pengawas yang memastikan seluruh kegiatan pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Faktor pendukung lainnya adalah kompetensi sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian, pesantren secara aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan pengembangan kompetensi seperti pelatihan, seminar, workshop, dan pembinaan internal. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam bidang administrasi, pelayanan, teknologi informasi, dan pengelolaan arsip. Pengembangan kompetensi menjadi sangat penting karena kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan profesionalisme pegawai yang memberikan layanan.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Salah satu kendala utama adalah tingginya volume pekerjaan administrasi pada periode tertentu, seperti saat penerimaan santri baru, pembayaran administrasi, atau penyusunan laporan tahunan. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja pegawai meningkat sehingga berpotensi memengaruhi

kecepatan pelayanan. Selain itu, jumlah dokumen yang terus bertambah juga menjadi tantangan tersendiri dalam pengelolaan administrasi dan kearsipan.

Keterbatasan sarana pendukung juga menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Meskipun teknologi telah dimanfaatkan dalam beberapa kegiatan administrasi, masih terdapat kebutuhan untuk mengembangkan sistem administrasi yang lebih terintegrasi agar proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif. Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, pihak pesantren melakukan pembagian tugas yang jelas, meningkatkan koordinasi antarpegawai, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu mempercepat proses kerja.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Andoro.S, 2024) yang menyatakan bahwa evaluasi dan pengawasan secara berkelanjutan merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan pendidikan. Selain itu, penelitian (Fadhil Ismail & Abdullah Aminuddin Aziz, 2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kependidikan, efektivitas komunikasi organisasi, serta kemampuan manajemen dalam mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai, penguatan sistem administrasi, serta pengembangan teknologi informasi perlu terus dilakukan agar implementasi pelayanan prima di Pondok Pesantren Darul Qur'an dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima di Pondok Pesantren Darul Qur'an Pekanbaru telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan. Implementasi pelayanan prima tercermin dari sikap ramah, sopan, tanggap, dan profesional yang ditunjukkan oleh tenaga administrasi dalam memberikan layanan kepada santri maupun wali santri. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian urusan administratif, tetapi juga pada penyampaian informasi yang jelas, tepat, dan mudah dipahami sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan serta kepercayaan pengguna layanan terhadap lembaga.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan didukung oleh pengelolaan administrasi yang terstruktur, sistem kearsipan yang tertata dengan baik, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai kegiatan administrasi. Kehadiran

teknologi informasi membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja melalui percepatan proses pengolahan data, penyimpanan dokumen, penyusunan laporan, serta penyebaran informasi. Selain itu, penerapan digitalisasi dokumen turut memberikan manfaat dalam menjaga keamanan arsip sekaligus memudahkan proses pencarian dan akses data ketika diperlukan.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima di Pondok Pesantren Darul Qur'an juga didukung oleh komitmen pimpinan dalam meningkatkan mutu layanan, pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui berbagai program pelatihan dan pembinaan, serta pelaksanaan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaannya, seperti tingginya beban kerja administrasi pada waktu tertentu, meningkatnya jumlah dokumen yang harus dikelola, serta keterbatasan fasilitas pendukung yang dapat memengaruhi optimalisasi pelayanan.

Dengan demikian, diperlukan upaya yang berkesinambungan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi tenaga administrasi, memperkuat sistem administrasi yang lebih terintegrasi, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Pekanbaru sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan santri maupun wali santri secara lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Andoro,S, Ign. F. B. (2024). Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pembelajaran. *Digital Transformation Technology*, 4(1), 550–557. <https://doi.org/10.47709/digitech.v4i1.4380>
- Anisa Rahmawati. (2025). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual): Studi Kasus SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 3(4), 386–399. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i4.2225>
- Asnawi, Abd. R., & Supriyanto, A. (2022a). Pengukuran kepuasan layanan pendidikan menggunakan pendekatan HEISQUAL dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(2), 128–136. <https://doi.org/10.21831/jamp.v10i2.48568>

- Asnawi, Abd. R., & Supriyanto, A. (2022b). Pengukuran kepuasan layanan pendidikan menggunakan pendekatan HEISQUAL dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(2), 128–136. <https://doi.org/10.21831/jamp.v10i2.48568>
- Cahyawati, L. R. (t.t.-a). *Implementasi Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan*.
- Cahyawati, L. R. (T.T.-B). *Implementasi Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan*.
- Fadhil Ismail & Abdullah Aminuddin Aziz. (2025). Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Di MTsN 1 JOMBANG. *Holistik Analisis Nexus*, 2(1), 38–46. <https://doi.org/10.62504/nexus1180>
- Suriani, I., Mutiara, M., Hafiza, N., & Pasaribu, M. S. (t.t.). *Efektivitas Sistem Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan*.
- Umamul Muslikhin, St. Nur Azizah, Muhammad Taufiq Hidayatullah, & Mu'alimin Mu'alimin. (2025a). Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(5), 190–199. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i5.1476>
- Umamul Muslikhin, St. Nur Azizah, Muhammad Taufiq Hidayatullah, & Mu'alimin Mu'alimin. (2025b). Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(5), 190–199. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i5.1476>
- Ummah, Z., Supriyanto, A., & Sultoni, S. (2018). Hubungan Kualitas Kompetensi, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Dengan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 7–15. <https://doi.org/10.17977/um027v1i12018p7>