

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PONDOK PESANTREN  
MADINATUL ILMI KECAMATAN PAGELARAN  
KABUPATEN PRINGSEWU**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial S1  
Dalam Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh :**

**RIZKI PUTRIANI  
NPM. 1641030189**

**Jurusan Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441 H/ 2020**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PONDOK PESANTREN  
MADINATUL ILMI KECAMATAN PAGELARAN KABUPATEN  
PRINGSEWU**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Sidang Munaqosah Fakultas  
Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

**Oleh**

**RIZKI PUTRIANI**

**NPM : 1641030189**

**Jurusan Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Tontowi Jauhari, MM**

**Pembimbing II : Mulyadi, S. Ag. M.Sos.I**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1441 H/2020M**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pondok pesantren Madinatul Ilmi yang merupakan lembaga dakwah yang berorientasi pada pesantren salafi yang mengkaji kitab kitab kuning dengan program diniah, khitobah, kajian dengan masyarakat. Pesantren menerapkan pelayanan publik kepada santrinya, masyarakat, dan siapa saja yang memiliki keperluan dipesantren. Manajemen dan pelayanan publik yang diterapkan terlaksana dengan baik hanya saja selama ini pelayanan yang ada dipesantren ini mengalir begitu saja tidak tertulis secara dokumen, sehingga perlu untuk diketahui seperti apa manajemen pelayanan publik yang diterapkan oleh pesantren Madinatul Ilmi Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data penelitian diperoleh dari sumber data primer dan sekunder manajemen pelayanan publik Madinatul Ilmi, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pelayanan publik yang baik dalam sebuah pesantren, maka dapat menjadikan pesantren tersebut memiliki banyak santri. Hasil penelitian menggambarkan bahwa pondok pesantren Madinatul Ilmi menerapkan manajemen dengan keseluruhan yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dan pelayanan publik yang diterapkan telah memiliki sistem pelayanan sendiri. Manajemen pelayanan publik yang diterapkan oleh pesantren sudah dapat dikatakan baik, indikator pelayanan publik yang baik sesuai denganteori yaitu ada 5, *tangibels, emphaty, responsive, realibility, assurance*, pelayanan yang diberikan oleh pesantren juga demikian hanya dengan redaksi yang berbeda yaitu ddengan 5 s (salam, senyum, sapa, sopan, dan santun)sehingga dari indikator yang diterapkan tersebut, menjadi indikator pelayanan publik yang diterapkan oleh pesantren sudah baik. Dari pelayanan yang diberikan dapat memberikan pondok pesantren Madinatul Ilmi dijadikan rujukan pesantren oleh para wali murid dan masyarakat luas.

Kata kunci: *Manajemen, pelayanan publik, dan Pondok pesantren*

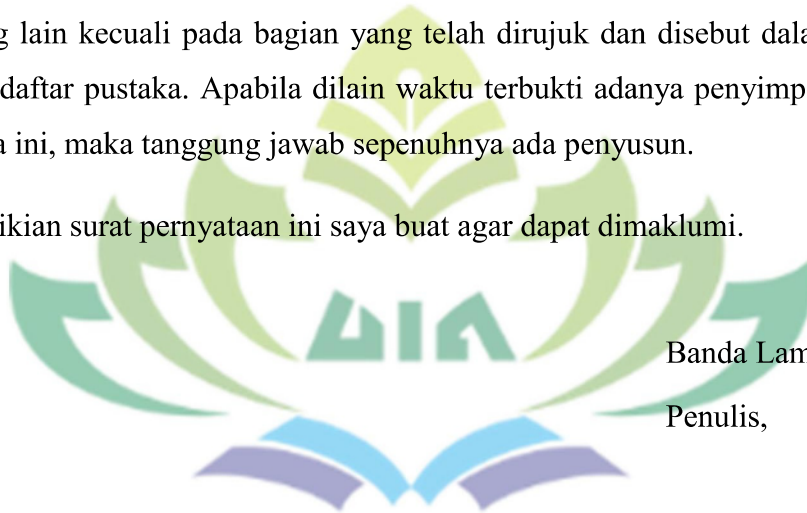
## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Putriani  
NPM : 1641030189  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PONDOK PESANTREN MADINATUL ILMI KECAMATAN PAGELARAN KABUPATEN PRINGSEWU” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.



Banda Lampung,  
Penulis,

Rizki Putriani  
1641030189

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PONDOK  
PESANTREN MADINATUL ILMI KECAMATAN  
PAGELARAN KABUPATEN PRINGSEWU**

**Nama Mahasiswa : Rizki Putriani  
Npm : 1641030189  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**


**MENYETUJUI**

**Untuk di munaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosyah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Tontowi Jauhari, MM**  
**NIP.1970091419970301002**

  
**Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I**  
**NIP. 197403261999031002**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam**

  
**Dr. Suslina Sanjaya, M.Ag**  
**NIP. 197206161997032002**



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131. ☎ (0721) 704030**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PONDOK PESANTREN MADINATUL ILMI KECAMATAN PAGELARAN KABUPATEN PRINGSEWU”** Disusun oleh **Rizki Putriani, NPM: 1641030189**, Program Studi **Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung**. Telah diujikan dalam sidang munaqosyah pada hari/tanggal: **Selasa, 30 Juni 2020** di ruang sidang Jurusan **Manajemen Dakwah**.

**TIM DEWAN PENGUJI**

**Ketua : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag** (.....)

**Sekretaris : M. Husaini, M.T** (.....)

**Pembahas Utama : Hj. Rodiyah, S. Ag, MM** (.....)

**Penguji Pendamping I : Dr. Tontowi Jauhari, MM** (.....)

**Penguji Pendamping II : Mulyadi, M.Sos.I** (.....)

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M. Si**

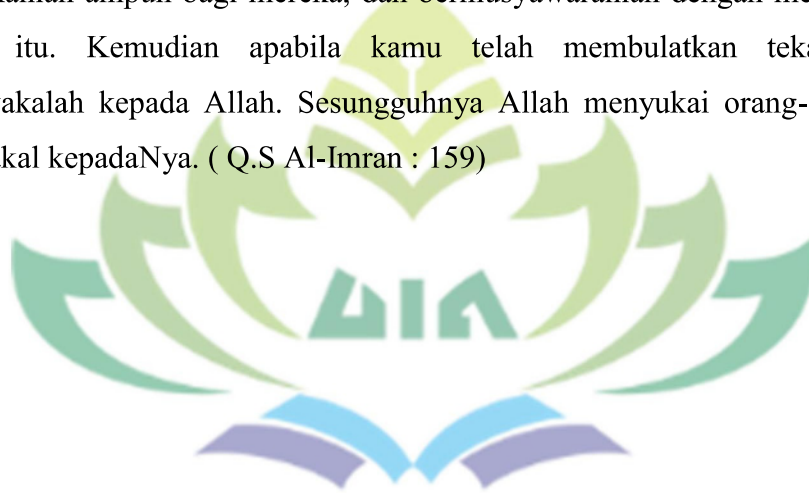
**NIP. 196104091990031002**

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekada, maka bertaawakalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadaNya. ( Q.S Al-Imran : 159)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini akan penulis persembahkan kepada :

1. Dua mahluk luar biasa ciptaan yang maha kuasa, Ayah ku tercinta bpk M.Shodikin (Alm) dan Ibuku tersayang ibu Wahyuti, yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang, do'a, motivasi, pengorbanan, semangat dan segalanya.
2. Diri sendiri, yang sudah selalu berjuang untuk melawan rasa dan menyelesaikan perkuliahan dengan sebaik-baiknya.
3. Kakak- kakak kandungku ku tercinta yang selalu memberikan nasihat, dukungan, Mas Aris Hidayat, S.pdi dan istri (Mba Rohida), Mas Afif Mubarok dan Istri (Mba Rosita), Mba Mu'amanah dan kakak ipar (Mas Ermawan), serta keponakan-keponakan tercinta yang selalu lucu, Muhammad Nadil Ulum An-nafis, za'fran Fadhil Al-faiq, Naila El-ya Aziza, Cameliya Al-thafunnisa.
4. saudari kembar ku Rizka Putriana tersayang yang selalu memberikan semangat dan motivasi dan adiku tersayang M.Wahyu Saputra.
5. seluruh keluarga besarku, kakek, nenek, lelek, pakde, bibik, sepupu.



## RIWAYAT HIDUP

Rizki Putriani Adalah anak ke 5 dari 6 bersaudar, terlahir kembar putri dari pasangan Bapak M.Sodikin (Alm) dan Ibu Wahyuti, dilahirkan di Bengkulu Utara pada 28 mei 1998. Jenjang pendidikan formal dimulai dari MI Unwanul Falah lulus pada tahun 2010, melanjutkan pendidikan di Mts Unwanul Falah lulus Pada tahun 2013, kemudian melanjutkan di MA Mathla'ul Anwar Kecapi lulus pada Tahun 2016, dan kemudian melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi di UIN Raden Intan Lampung jurusan Manajemen Dakwah. Penulis menempuh pendidikan non formal di pondok pesantren Roudhlotussolihin 5 , selama 6 tahun, kemudian *English course* di Gaza Camp Pare Kediri, Jawa Timur selama 2 bulan.,

Pengalaman organisasi selama perkuliahan, Genre Indonesia Provinsi Lampung, Genre Pesawaran, Ikatan Pelajar Putra/i Nadhlotul Ulama (IPNU IPPNU) Pesawaran, IPNU IPPNU Punduh Pedada, Asosiasi Mahasiswa Bidikmisi (AMPIBI) Uin Raden Intan Lampung , UKM Pusat Informasi dan Konseling (PIK) sahabat, UKM Himpunan Qori'-Qori'ah Mahasiswa (HIQMA), UKM pencak Silat (PSHT), UKM-f Rumah Da'I, Smart Community.

Presatasi yang pernah penulis capai, TOP 15 Besar Finalis Duta Genre (DUGEN) UIN Raden Intan Lampung, Juara II Duta Genre Provinsi Lampung 2017, Delegasi Lampung Ajang Duta -jambore Kreativitas (ADU-JAK) di Padang Panjang, Sumatera Barat 2017, penghargaan prestasi terbaik dari AMPIBI UIN Raden Intan Lampung.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur hanya dipanjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian dengan judul skripsi **Manajemen Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi** ini dapat penulis selesaikan.

Penelitian ini tidak akan berjalan lancar jika tidak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M. Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Hj. Suslina, M.Ag sebagai Ketua jurusan Manajemen Dakwah yang selalu memudahkan pelayanan terhadap Mahasiswa/I, dan seluruh staff jurusan Manajemen Dakwah.
3. Dosen Pembimbing I, Bapak Dr.Tontowi Jauhari, MM yang selalu mengarahkan dan membimbing dengan sangat baik.
4. Dosen Pembimbing II, Bapak Muyadi, S.Ag.,M.Sos.I ,Yang selalu membimbing dan membantu dengan sangat baik selama proses perkuliahan dari awal semester sampai skripsi selesai

5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan staff perpustakaan UIN Raden Intan Lampung .
6. Kepada KH. M.Nur Aziz, Selaku Pimpinan Pondok Pesantren Madinatul Ilmi yang sangat membantu proses penelitian serta dewan pengurus yang selalu memberikan waktunya untuk membantu proses penggarapan skripsi.
7. Kepada seluruh ustadz dan ustadzah serta dewan guru yayasan Unwanul Falah
8. Kepada kakak ku tersayang yang selalu memberikan semangat dan dukungan kak. Siti Handayani dan bang harzani, serta kedua adik tersayang M.auffa raffa feradifta dan M.Agam Rafif Argatzani.
9. Kepada semua teman-temanku seperjuangan seluruh angkatan Manajemen Dakwah 2016 terkhusus kelas D.
10. Kepada Sahabat-sahabatku, rika purnama sari, restasari, siti Alfiyah, Riser Kamdesus, Rantika Komalasari, yyun christiyan, sayyidina Ali.
11. Kepada teman kesayangan ku tercinta Fairuz salsabila, Bella charisma ningtiyas, Alan Saputera dan semua teman KKN seangkatan 2016 khususnya kelompok 179.
12. Kepada Ampibi Uin Raden Intan Lampung beserta semua pengurus dan kawan-kawan Ampibi akt.2016.

13. Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, khususnya  
Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah

Semoga, segala jerih payah serta bantuan yang diberikan selama penelitian ini  
berlangsung, mendapat imbalan yang berlipat dari Allah Subhanahu wa Taala.  
Aamiin.

Dan, diharapkan skripsi ini bermanfaat bagi dunia keilmuan bagi lembaga  
dakwah yang lain terkhusus lingkungan pesantren dan masyarakat luas.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR LAMPIRAN	
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Penegasan Judul .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Alasan Memilih Judul .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>D. Fokus Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>F. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>G. Signifikansi Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>H. Metode Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN PONDOK PESANTREN</b>	
<b>A. Manajemen .....</b>	<b>16</b>
1. Pengertian Manajemen .....	16
2. Proses Perencanaan ( <i>planning</i> ).....	20
3. Proses Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ) .....	22
4. Proses Penggerakan ( <i>Actuating</i> ).....	25
5. Proses Pengawasan ( <i>controlling</i> ).....	25
<b>B. Pelayanan Publik.....</b>	<b>27</b>
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	27
2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	28
3. Konsep Pelayanan Publik .....	30
4. Asas Pelayanan Publik.....	31
5. Tujuan Pelayanan Publik .....	32
6. Indikator Pelayanan Publik.....	33
<b>C. Pondok Pesantren .....</b>	<b>35</b>
1. Pengertian Pesantren.....	35
2. Ciri-Ciri Umum Pesantren.....	35

3. Elemen- Elemen Pesantren.....	36
<b>D. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>38</b>

## **BAB III PONDOK PESANTREN MADINATUL ILMI DAN PELAYANAN PUBLIK**

### **A. Deskripsi Pondok Pesantren Madinatul Ilmi**

1. Profil Pondok Pesantren Madinatul Ilmi .....	41
2. Visi Dan Misi Pondok Pesantren Madinatul Ilmi .....	42
3. Struktur Kepengurusan Madinatul Ilmi .....	43
4. Aktivitas Pondok Pesantren Madinatul Ilmi .....	46

### **B. Manajemen Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madnatul Ilmi**

1. Proses Perencanaan ( <i>Planning</i> ) pelayanan publik .....	47
2. Proses Pengorganisasian ( <i>organizing</i> ) pelayanan publik.....	51
3. Proses Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) pelayanan publik.....	53
4. Proses pengawasan ( <i>Controlling</i> ) pelayanan publik.....	64

### **C. Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi**

1. Pelayanan publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi .....	64
2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi .....	65
3. Konsep Pelayanan Publik pondok pesantren Madinatul Ilmi .....	67
4. Tujuan Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi.....	68
5. Indikator Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi ....	68

### **D. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Publik..... 69**

1. Faktor Pendukung Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi.....	69
2. Faktor Penghambat Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi.....	70

## **BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PONDOK PESANTREN MADINATUL ILMI**

### **A. Manajemen Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatulilmi Kecamatan Pagelaran Kabupaten Paringsewu .... 71**

1. Proses Perencanaan Pelayanan Publik ( <i>planning</i> ) .....	72
2. Proses Pengorganisasian Pelayanan Publik ( <i>organizing</i> ) .....	74
3. Proses Pelaksanaan Pelayanan Publik ( <i>actuating</i> ).....	75
4. Proses Pengawasan Pelayanan Publik ( <i>Controlling</i> ) .....	76

<b>B. Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.....</b>	<b>77</b>
1. Pelayanan Publik.....	77
2. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	78
3. Konsep Pelayanan Publik.....	80
4. Tujuan Pelayanan Publik.....	81
5. Indikator Pelayanan Publik .....	81

**BAB V PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>83</b>
<b>B. Rekomendasi .....</b>	<b>84</b>

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Bukti Lulus Uji Turnitin
- Lampiran 3 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Terkait Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu
- Lampiran 6 : Surat Konsultasi Skripsi
- Lampiran 7 : Daftar Foto



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Pada bagian sub bab ini penulis akan menjelaskan maksud dari judul skripsi ini supaya tidak menimbulkan kesalah pahaman bagi pembaca dalam memahami judul tersebut. Skripsi ini berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu”. Adapun istilah – istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut.

Kata Manajemen berasal dari bahasa perancis kuno *management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.<sup>1</sup> Mary Paker Follet, Manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>2</sup>

Dalam *Encyclopedia of The Social Science* dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan mana pelaksanaan atau tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi.<sup>3</sup> Sedangkan menurut George R. Terry mengatakan manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Taufiqurokhman, evi satispi, *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (tangerang: UMJ PRESS, 2018), h. 1

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Gadja Mada University Press, 2006), h. 3

<sup>4</sup> Ibid.

Manajemen adalah ilmu dan seni untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan.<sup>5</sup> Ricky W. Gariffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien.<sup>6</sup> Menurut James dikatakan bahwa manajemen adalah kebiasaan yang dilakukan secara sadar dan terus menerus dalam membentuk organisasi.<sup>7</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu dengan menggunakan kegiatan oranglain.

Pelayanan Publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.<sup>8</sup>

Menurut KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>9</sup>

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

---

<sup>5</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Bumi Aksara), h. 7

<sup>6</sup> Nasrudin Endin, *Psikologi Manajemen*, ( Jawa Barat: Cv psutaka setia, 2010), h. 21

<sup>7</sup> *Ibid*,h. 22

<sup>8</sup> Lijan Poltak Simnambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta:PT.Bumi Aksara, 2006), h. 5

<sup>9</sup>*Ibid*.

dan/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>10</sup>

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Pondok pesantren adalah suatu lembaga islam yang didalamnya terdapat seorang kiayi (pendidik) yang mengajar dan mendidik para santri (peserta didik) dengan sarana masjid yang digunakan untuk menyelenggarakan pendidikan tersebut , serta didukung adanya pemondokan atau asrama sebagai tempat tinggal para santri.

Pondok pesantren Madinatul Ilmi adalah salah satu pesantren yang berada di pringsewu yang tepatnya berada Jl. Raya Gumuk Rejo KM.42 No. 677 Kec.Pagelaran, Kabupaten Pringsewu, yang berdiri 2006, yang menyelenggarakan pendidikannya dengan system salafi (tradisional) namun sebagian besar santrinya merangkap sekolah formal diluar pondok pesantren.

Dari uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa, manajemen pelayanan publik adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan segala kegiatan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

---

<sup>10</sup>*Undang-Undang Pelayanan Publik* (UU RI No. 25 Th. 2009), (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), h. 4

## B. Alasan Memilih Judul

Berdasarkan uraian penegasan judul skripsi diatas maka alasan memilih judul skripsi ini adalah :

1. Manajemen pelayanan publik merupakan kesatuan ilmu manajemen dan ilmu pelayanan publik yang sangat penting dalam organisasi agar sebuah organisasi mampu berkembang dan maju dengan baik, karena sebuah pelayanan itu sangat penting bagi konsumen.
2. Madinatul ilmi merupakan sebuah pondok pesantren yang memiliki berbagai jenis pelayanan sedikit berbeda dan unik dalam beberapa jenis pelayanan publik yang ada didalam pesantren pada umumnya baik kepada santrinya, masyarakat sekitar, tamu, dan lain-lain.

## C. Latar Belakang Masalah

Hellriegel and Slocum memberikan penafsiran bahwa manajemen publik adalah suatu pendekatan manajemen ideal untuk organisasi besar yang menekankan pada aturan –aturan seperangkat hierarki pembagian kerja yang jelas dan tuntas, mengikuti prosedur-prosedur dan menitik beratkan pada struktur keorganisasian secara menyeluruh.<sup>11</sup>

Menurut Lewis dan Gilman, bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang kepercayaan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang

---

<sup>11</sup>Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, ( Jakarta : Rajawali Pers), H. 12

dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan public untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.<sup>12</sup>

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk kepada orang lain, seperti dijelaskan dalam Alqur'an surat Al-baqarah ayat 267 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخٰذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

*“ wahai orang-orang yang beriman! Infakanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dai bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”(Q.S:Al-baqarah[2]:267)*

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh pihak pondok pesantren Madinatul Ilmi sekilas penjelasan sekaligus pernyataan singkat singkat dari beberapa internal pondok:

---

<sup>12</sup>*Ibid.*, h. 21

“Bahwa Pondok Pesantren Madinatul Ilmi ini pelayanan yang diberikan kepada para santri itu dimulai dari sebelum santri mendaftar pada pondok ini, berupa pelayanan administratif seperti, pelayanan arahan pendaftaran melalui website pondok, pemberian alat tulis, kitab-kitab, Alqur’an, almamater, dan sejenisnya. Kemudian untuk pelayanan jasa yang diberikan, pihak pondok memberikan pelayanan berupa tatacara mengikuti proses belajar dan mengikuti kegiatan pesantren. Kemudian pelayanan diberikan lebih khusus kepada santri yang melanggar aturan pesantren. Kemudian pihak pondok memberikan pelayanan berupa telepon keluarga yang diberikan sebanyak 3 kali dalam seminggu.<sup>13</sup>

Pelayanan yang diberikan oleh pihak pondok pesantren kepada saya sebagai salah satu santri yang menempuh pendidikan di Madinatul Ilmi menurut saya pelayanan yang diberikan cukup maksimal kepada para santri terlepas dari pelayanan yang berhubungan dengan barang dan administrasi pondok pesantren berupa kebutuhan pondok itu sendiri. Pelayanan jasa yang diberikan juga sangat luar biasa responnya, seperti ketika ada salah satu dari kami yang sakit maka langsung pihak pesantren memberikan pelayanan kesehatan berupa pemberian obat-obatan sampai diantarkan langsung ke klinik atau puskesmas terdekat secara langsung tanpa menunggu esok atau nanti.<sup>14</sup>

Dengan adanya pesantren tersebut ditengah-tengah lingkungan masyarakat, tingkat semangat masyarakat sekitar untuk menjalankan ibadah juga justru semakin tinggi. Karena masyarakat merasa terdorong dengan

---

<sup>13</sup>Muh. Andre Sofan, dewan ustadz, pondok pesantren madinatul ilmi, 5 September 2019,

<sup>14</sup>Fadhilatun ni'mah, Santri Putri Kelas 3 Tsanawiyah, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, 18 Desember 2019

adanya kegiatan santri tersebut, kepada masyarakat pelayanan yang dirasa lebih kepada pelayanan jasa. Karena apabila ada kegiatan disekitar masyarakat seperti gotong royong, pengajian rutin masyarakat para santri juga ikut berpartisipasi langsung dengan masyarakat.<sup>15</sup>

Pengelolaan terkait pelayanan yang kami berikan baik kepada para santri, wali murid alumni, ataupun masyarakat dikatakan untuk sesuai dengan standar manajemen yang baik dikatakan juga belum baik, tetapi kami selaku pihak pemberi layanan apalagi yang dengan latar belakang pesantren kami selalu berusaha memanej hal-hal terkait pelayanan dengan sebaik mungkin. Dalam bidang pelayanan barang, kami selalu memberikan seperangkat peralatan pesantren secara lengkap dan terinci kepada para santri baru yang akan mengikuti kegiatan belajar mengaji sesuai dengan kriteria dasar pesantren pada umumnya. Kemudian pada bagian pelayanan jasa, pesantren lebih banyak memberikan pelayanan kepada hal pelayanan jasa. Seperti banyaknya fakta yang terungkap di atas.<sup>16</sup>

Pengelolaan pelayanan jasa yang berhubungan langsung dengan santri seperti adanya pelayanan khusus terhadap santri yang melanggar aturan mulai dari pelanggaran yang ringan sampai ke pelanggaran yang bias dikatakan fatal/berat. Apabila diketahui adanya santri yang melanggar, maka pengurus pondok akan memberikan tindakan mulai dari teguran, nasehat, surat peringatan, sampai diserahkan langsung kepada abah selaku pimpinan pesantren. Kemudian pihak pondok juga memberikan pelayanan jasa berupa

---

<sup>15</sup> Anis Ufiatun, Masyarakat Lingkungan Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, 13 Januari 2020

<sup>16</sup> Hednri Fernando, Ketua Lurah Putra Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, 12 Januari 2020

telepon keluarga, yang dibatasi 3 kali dalam seminggu santri dapat mendatangi langsung pihak pengurus pondok jika mereka ada keperluan terhadap keluarganya. Pihak pemberi dan penerima layanan juga tidak memiliki dinding pemisah diantara mereka hanya saja dalam tindakannya mereka harus lebih mementingkan etika/ unggah-ungguh (dalam bahasa pesantrennya) kepada para pengurus pondok.<sup>17</sup>

Untuk sampai pada pemahaman yang mendalam mengenai manajemen pelayanan publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, perlu dikemukakan teori-teori maupun praktik manajemen pelayanan publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi.

Berpijak pada uraian pernyataan-pernyataan diatas, maka peneliti ingin lebih jauh mengetahui tentang pelayanan publik yang ada didalam Pondok Pesantren Madinatul Ilmi.

#### **D. Fokus Penelitian**

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisa hasil penelitian maka penelitian ini difokuskan pada Manajemen Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu yang meliputi aspek fungsi manajemen terhadap pelayanan yang diberikan pondok pesantren kepada pihak yang diberi pelayanan.

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, Ketua Lurah Putra PONPES Madinatul Ilmi



### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik pada Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Pringsewu?

### **F. Tujuan Penelitian**

Sebagai upaya pemecahan masalah atau pemahaman dari fenomena yang diuraikan dalam latar belakang masalah, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan publik yang diterapkan pada Pondok Pesantren Madinatul Ilmi.

### **G. Signifikansi Penelitian**

Signifikansi yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Teoritis, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan baik dalam bidang dakwah ataupun dalam bidang manajemen pelayanan publiknya. Khususnya pengembangan ilmu-ilmu manajemen pada manajemen pelayanan publik dan dapat menambah kerangka keilmuan dalam prodi manajemen dakwah.
2. Praktis, dapat memahami manajemen pelayanan publik yang baik dan berkesan dapat menjadi acuan terkhusus mengenai pelayanan publik yang ada di pesantren yang mudah-mudahan dapat diterapkan pada pesantren-pesantren guna lebih memperbaiki lagi pelayanan publik agar dapat terus maju dan berkembang.

## H. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan Dan Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilakukan dilapangan dengan merujuk pada landasan yang teori yang ada.<sup>18</sup> Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang sifatnya deskriptif. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan dua jenis pendekatan penelitian yaitu kepustakaan dan penelitian lapangan.<sup>19</sup>

#### a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan membaca dan mencari informasi dari berbagai referensi yang relefan dengan penulisan skripsi ini, seperti buku-buku, majalah, dan karya ilmiah lainnya. Informasi yang didapatkan dijadikan sebagai bahan pendukung dan penguat analisa yang diperoleh dari penelitian lapangan.

#### b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan adalah penelitian dilakukan untuk memperoleh data langsung dari lapangan sesuai dengan objek pembahasan menitikberatkan pada kegiatan lapangan. Adapun cara

---

<sup>18</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Social Dan Pendidikan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), h. 95

<sup>19</sup> Mardalis, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, ( Jakarta : PT. bumi Aksara, 2004), h. 28

dalam pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara.

## 2. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguraikan manajemen pelayanan publik yang ada pada Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Pringsewu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, catatan atau nemo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung.<sup>20</sup> Tujuan menggunakan pendekatan kualitatif adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris dibalik fenomena yang terjadi terkait dengan pelayanan publik yang ada di pondok pesantren madinatul ilmi secara lebih detail dan mendalam.

## 3. Partisipan Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Madinatul Ilmi yang terletak di Jl. Raya Gumuk Rejo, Pagelaran, Kabupaten Pringsewu, Lampung. Objek yang akan peneliti jadikan sumber data pada saat penggalian data adalah para internal pondok (pimpinan pondok, santri, pengurus, ) dan eksternal pondok (masyarakat sekitar, walimurid, alumni, dan masyarakat umum). Peneliti mengambil objek pada pondok pesantren tersebut karena pondok tersebut dirasa memiliki keunikan dari segi pelayanan terhadap internal maupun eksternal pondok.

---

<sup>20</sup>[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

#### 4. Prosedur Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data penelitian. Tanpa mengetahui teknik penelitian, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara, kuisisioner, angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.<sup>21</sup> Sedangkan dalam hal ini peneliti tiga teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dokumentasi, dan *focus group discussion*.

##### a. Wawancara

*Interview* adalahh suatu dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.<sup>22</sup>

Interview yang digunakan disini adalah interview langsung bebas terpimpin. Artinya wawancara dilakukan dengan cara responden menjawab pertanyaan pewawancara, pewawancara memberi pedoman berupa garis besar tentang hal –hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dalam pondok pesantren tersebut. Pedoman wawancara hanya sebatas garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2016), h. 224

<sup>22</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: RinekaCipta, 1996), h. 145

<sup>23</sup> *Ibid.*, h. 233

Wawancara disini dilakukan dengan para informan sebagai sumber data primer meliputi pihak internal pondok pesantren dan pihak eksternal pondok pesantren. Data yang dibutuhkan berupa penjelasan terhadap bagaimana pondok pesantren memajemen pondok pesantren sekaligus penjelasan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pondok pesantren kepada pihak yang diberi pelayanan.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena yang diselidiki.<sup>24</sup> Metode ini digunakan peneliti untuk mengamati tempat, kinerja penelitian dan membandingkan data yang didapat dari wawancara dan dokumentasi dalam kurun waktu tertentu di Pondok Pesantren Madinatul Ilmi khususnya pada pelayanan publik dipondok pesantren tersebut. Data yang dibutuhkan dalam observasi ini guna mendukung kevalidan data pada wawancara seperti pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, pelaksanaan program-program, serta kondisi fisik pondok pesantren.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak mereka dapat berupa catatan aneka dokumen, surat, buku harian, dan dokumen–dokumen.<sup>25</sup> Dokumen merupakan

---

<sup>24</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi ResearchII*, (yogyalarta: Fakultas Psikologi UGM, 1993), H. 137

<sup>25</sup> Uhar Suahrsaputra, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan tindakan (Bandung: reflikaAditama, 2012), h. 215

sumber data yang sangat penting dalam analisis konsep dan bersejarah. Data yang diperlukan adalah yang berkaitan langsung dengan segala aspek pondok pesantren mulai dari sejarah, visi misi, data santri, struktur organisasi, program kerja, SOP pelayanan publik, buku tamu, dan jenis data lain yang berhubungan dengan arsip dan dokumen pondok pesantren Madinatul Ilmi.

## 5. Prosedur Analisis Data

Jika dilihat dari masalah tujuan penelitian, maka penelitian ini merupakan penelitian implikatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data didapatkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Miles and Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*.<sup>26</sup>

### a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Makin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan makin banyak, rumit, dan kompleks. Untuk itu maka perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal

---

<sup>26</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2016), H. 337

yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.<sup>27</sup>

b. Data Display (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.<sup>28</sup>

c. *Conclusion*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dibuktikan dengan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada pengumpulan data berikutnya.<sup>29</sup>

6. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.<sup>30</sup>

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, h. 338

<sup>28</sup> *Ibid.*, h. 341

<sup>29</sup> *Ibid.*, h. 343

<sup>30</sup> *Ibid.*, h. 372

dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data.<sup>31</sup>



---

<sup>31</sup> *Ibid.*, h. 373-374



**BAB II**  
**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PONDOK PESANTREN**  
**MADINATUL ILMI KECAMATAN PAGELARAN**  
**KABUPATEN PRINGSEWU**

**A. MANAJEMEN**

**1. Pengertian Manajemen**

Kata manajemen berasal dari bahasa perancis kuno *menagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Kata manajemen mungkin berasal dari bahasa italia *maneggiane* yang berarti mengendalikan terutama dalam konteks mengendalikan kuda, yang berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti tangan. Bahasa perancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa inggris menjadi *management* yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.<sup>1</sup>

Dalam bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanzhim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya.<sup>2</sup> Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Harold Koontz dan Cyril O'Donnel mendefinisikan manajemen adalah usaha mencapai tujuan suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas

---

<sup>1</sup>Taufiqurokhman, evi satispi, *teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*, (tangerang : UMJ PRESS, 2018), h. 1

<sup>2</sup> Asy'ari, *kamus lengkap bahasa arab*, (Bandung : pustaka ilmu, 2001), h. 79

orang lain meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, penggerakan dan pengendalian.

Shafritz dan Russel mengartikan manajemen adalah berkenaan dengan orang yang bertanggung jawab menjalankan suatu organisasi, dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumber daya seperti orang dan mesin untuk mencapai tujuan organisasi, Definisi ini tidak menunjukkan proses yang bertanggung jawab menjalankan proses tersebut.<sup>3</sup>

Sondang Siagian, mendefinisikan manajemen adalah kemampuan/keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>4</sup> Dasar-dasar manajemen adalah:

- a. Adanya kerja sama diantara sekelompok orang dalam ikatan formal.
- b. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai.
- c. Adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab yang teratur.
- d. formal dan ikatan tata tertib yang baik.
- e. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dilakukan.
- f. Adanya human organization.<sup>5</sup>

Robbins dan Coulter menyebutkan manajemen adalah proses pengordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain. 2 kata penting yang saling terkait disini adalah pengkoordinasian orang lain dan efektif efisien.

---

<sup>3</sup>Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Public*, (Bandung : Alfabeta, 2016),H. 82

<sup>4</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*,(Jakarta : PT Inti Idayu Press, 1993),H. 5

<sup>5</sup> Sule Tisnawati Ernie Dan Saefullah Kurniawan, *Pengantar Manajemen* (Jakarta : Prenada Media, 2006), H. 6

Pengkoordinasian orang lain artinya melibatkan orang lain, sedangkan efektif dan efisien untuk menunjukkan berdaya guna dan berhasil guna.<sup>6</sup>

Sebagian dikutip oleh F.W. Taylor mengemukakan asas-asas manajemen sebagai berikut:

- a. pengembangan metode-metode kerja yang terbaik.
- b. Pemilihan serta pengembangan para pekerja.
- c. Usaha untuk menghubungkan serta mempersatukan metode kerja yang terbaik dan para pekerja yang terpilih dan terlatih.
- d. Kerja sama harmonis antara manajer dan non manajer meliputi pembagian kerja dan tanggung jawab manajer untuk merencanakan pekerjaan.<sup>7</sup>

Wehrich dan Koonz mengartikan manajemen adalah suatu proses merancang dan memelihara suatu lingkungan dimana orang-orang bekerja sama di dalam suatu kelompok dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan seefisien mungkin.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari semua definisi diatas sebagai berikut:

- a. Manajemen adalah perpaduan antara ilmu pengetahuan dan seni.
- b. Manajemen adalah proses yang sistematis, terkoordinasi dan kooperatif dalam usaha memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.
- c. Manajemen mempunyai tujuan tertentu, berhasil tidaknya tujuan tergantung pada kemampuan mempergunakan segala potensi yang ada.
- d. Manajemen hanya dapat diterapkan pada sekelompok manusia yang berkerja sama secara formal serta mempunyai tujuan yang sama pula.
- e. Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.
- f. Dalam manajemen, kepemimpinan merupakan faktor yang sangat dominan.
- g. Manajemen merupakan sistem kerja sama yang kooperatif dan rasional. Manajemen didasarkan pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur.

---

<sup>6</sup>Taufiqurokhman Dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Public*, H. 7

<sup>7</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, H. 8

Menurut Hasibuan, “manajemen hanyalah merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi (perusahaan), karyawan dan masyarakat secara optimal. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan serta dapat lebih bermanfaat. Adapun unsur-unsur manajemen terdiri dari: *man, money, methods, machines, material, dan market*, yang disingkat dengan 6M.”<sup>8</sup>

- a. *Man* (Manusia)
- b. *Money* (Uang)
- c. *Methods* (Metode)
- d. *Machines* (Mesin)
- e. *Material* (Bahan)
- f. *Market* (Pasar)

Fungsi manajemen pada hakikatnya merupakan tugas pokok yang harus dijalankan pimpinan dalam organisasi apapun, dan mengenai macamnya fungsi manajemen itu sendiri ada persamaan dan perbedaan pendapat namun sebetulnya pendapat-pendapat tersebut saling melengkapi.

Di bawah ini penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh George.R.Terry bahwa fungsi-fungsi manajemen terdiri dari POAC, *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), *controlling* (pengawasan).<sup>9</sup>

## **2. Proses Perencanaan (*planning*)**

Perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan cakupan pencapaiannya. Merencanakan berarti mengupayakan

<sup>8</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, H. 1

<sup>9</sup> Awaludin, Hendra, *Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Di Desa Watatu (2018)*, Vol.2, No. 1

penggunaan sumber daya manusia (*human resources*), sumber daya alam (*natural resources*), dan sumber daya lainnya (*other resources*) untuk mencapai.<sup>10</sup>

Charles Bettelheim singkatnya berpendapat bahwa dalam setiap rencana terdapat dua elemen, yaitu tujuan dan alat yang perlu untuk mencapai tujuan itu. Sedangkan Beishline menyatakan bahwa fungsi dari perencanaan memberi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang siapa, apa, apabila, dimana, bagaimana, dan mengapa.<sup>11</sup>

Pada umumnya, suatu rencana yang baik memuat enam unsur, yaitu : *the what, the why, the where, the when, the who, dan the how*. Jadi suatu perencanaan yang baik harus memberikan jawaban kepada enam pertanyaan yang menyangkut enam unsur diatas tersebut.

Louis A. Allen berpendapat bahwa kegiatan pada fungsi perencanaan sebagai berikut :

- a. Meramalkan (*forecasting*)
- b. Menetapkan maksud dan tujuan (*establishing objectives*)
- c. Mengacarakan (*programming*)
- d. Menyusun tata waktu (*scheduling*)
- e. Menyusun anggaran belanja (*budgeting*)
- f. Mengembangkan prosedur (*developing procedure*)
- g. Menetapkan dan menafsirkan kebijaksanaan (*establishing & interpreting policy*)<sup>12</sup>

Rencana yang baik, haruslah mengandung sifat- sifat sebagai berikut :

- a. Pemakaian kata- kata yang sederhana dan terang,
- b. Fleksibel
- c. Mempunyai stabilitas

<sup>10</sup>Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Bumi Aksara ), h.42

<sup>11</sup>Manullang, *Dasar –Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), h. 39

<sup>12</sup>*Ibid.*, h. 44

- d. Ada dalam pertimbangan
- e. Meliputi semua tindakan yang diperlukan

Untuk membuat suatu rencana ada beberapa tindakan yang harus dilalui, langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan tugas dan tujuan,
- b. Mengobservasi dan menganalisis,
- c. Mengadakan kemungkinan-kemungkinan,
- d. Membuat sintesis, dan
- e. Menyusun rencana.<sup>13</sup>

Suatu perencanaan adalah suatu aktivitas integratif yang berusaha memaksimalkan efektivitas seluruhnya dari suatu organisasi sebagai suatu system, sesuai dengan yang ingin dicapai. Berdasarkan definisi tersebut, perencanaan minimum memiliki tiga karakteristik berikut.<sup>14</sup>

- a. Perencanaan tersebut harus menyangkut masa yang akan datang.
- b. Suatu elemen identifikasi pribadi atau organisasi, yaitu serangkaian tindakan dimasa yang akan datang dan akan diambil oleh perencana.
- c. Masa yang akan datang, tindakan dan identifikasi pribadi, serta organisasi merupakan unsur yang amat penting dalam setiap perencanaan.

### **3. Proses Pengorganisasian (*Organizing*)**

Setelah menyusun rencana, selanjutnya diperlukan penyusunan atau pengelompokan kegiatan-kegiatan yang telah ditentukan yang akan dilaksanakan dalam rangka usaha kerja sama tersebut. Perlu pengaturan, ada beberapa macam jenis kegiatan, dikelompok-kelompokan, bagaimana hubungan antara kelompok jenis masing-masing. Kegiatan berarti juga pengelompokan tanggung jawab, pembagian dan penyusunan tugas-tugas bagi setiap bagian yang mempunyai tanggung jawab tertentu. Kegiatan dalam

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, h. 45

<sup>14</sup> *Ibid.*, siswanto, h. 42

hal ini akan lebih mudah dan jelas ditunjukkan di dalam suatu bagan organisasi.<sup>15</sup>

James D. Mooney mengatakan organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan Chester I. Barnard memberi pengertian organisasi sebagai suatu system dari aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Menurut George R. Terry dalam buku “prinsip –prinsip manajemen” pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Kegiatan –kegiatan pengorganisasian meliputi:

- a. Membagi pekerjaan kedalam tugas –tugas kedalam posisi –posisi operasional.
- b. Mengelompokan tugas-tugas ke dalam posisi-posisi operasional
- c. Menggabungkan jabatan-jabatan operasional kedalam unit-unit yang saling berkaitan.
- d. Memilih dan menempatkan orang untuk pekerjaan yang sesuai.
- e. Menjelaskan persyaratan dari setiap jabatan.
- f. Menyesuaikan wewenang dan tanggung jawab bagi setiap anggota.
- g. Menyediakan berbagai fasilitas untuk pegawai.
- h. Menyelaraskan organisasi sesuai dengan petunjuk hasil pengawasan.<sup>16</sup>

Tanpa mendefinisikan apa organisasi , beberapa penulis mengemukakan bahwa ciri-ciri dari organisasi adalah yaitu adanya sekelompok orang, antara hubungan terjadi dalam suatu kerjasama yang harmonis, dan kerjasama didasarkan atas hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan. Maka dapat disimpulkan bahwa organisasi itu dapat didefinisikan sebagai , organisasi dalam arti badan adalah sekelompok orang

---

<sup>15</sup> Awaludin, Hendra, *Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastuktur Pertanian Di Desa Watatu (2018), Jurnal UNTAD, Vol.2*

<sup>16</sup> *Ibid.*, 6

yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu dan organisasi dalam arti bagan atau struktur adalah gambaran secara skematis tentang hubungan-hubungan, kerja sama dari orang-orang yang terdapat dalam rangka usaha mencapai suatu tujuan.<sup>17</sup>

Bentuk-bentuk dari organisasi menurut pola hubungan kerja, serta lalu lintas wewenang dan tanggung jawab, maka bentuk organisasi dapat dibedakan, bentuk organisasi garis, bentuk organisasi fungsional, bentuk organisasi garis dan staf, dan bentuk organisasi fungsional dan staf.

Prinsip-prinsip pengorganisasian bertujuan agar organisasi dapat berjalan dengan baik. Dalam rangka membentuk suatu organisasi yang baik atau dalam usaha menyusun suatu organisasi, perlu diperhatikan beberapa asas atau prinsip organisasi, perumusan tujuan dengan jelas, pembagian kerja, delegasi kekuasaan, rentangan kekuasaan, kesatuan perintah dan tanggung jawab, dan koordinasi.<sup>18</sup>

Fungsi dari proses pengorganisasian bias dijabarkan dengan melihat bahwa organisasi yang baik serta maju didorong oleh empat atribut yaitu, organisasi harus bias mempermudah proses pencapaian tujuan (*appropriateness*), organisasi harus bias mendukung terjadinya proses-proses untuk memperoleh hasil yang maksimal dengan pengorbanan yang minimum (*efficiency*), organisasi harus bias mempermudah pemecahan masalahnya

---

<sup>17</sup> Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: UGM PRESS 2009), h. 59-60

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 64-72



(*adequency*), organisasi harus bias mewadahi proses-proses usaha serta proses manajemen yang dibutuhkan untuk mencapai suatu hasil (*effectiveness*).<sup>19</sup>

#### 4. Proses Penggerakan (*Actuating*)

Menurut George.R. Terry dalam “prinsip-prinsip manajemen” penggerakan adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh seorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan –tujuan dapat tercapai.

Kegiatan –kegiatan penggerakan meliputi :

- a. Melakukan partisipasi terhadap keputusan, tindakan dan perbuatan.
- b. Mengarahkan orang lain dalam bekerja.
- c. Memotivasi anggota.
- d. Berkomunikasi secara efektif.
- e. Meningkatkan anggota agar memahami potensinya secara penuh.
- f. Memberi imbalan penghargaan yang sesuai terhadap pekerja.
- g. Mencukupi keperluan pegawai sesuai dengan kegiatan pekerjaannya.
- h. Berusaha memperbaiki pengarahannya sesuai petunjuk pengawasan.<sup>20</sup>

#### 5. Proses Pengawasan ( *controlling* )

Menurut George R. Terry pengawasan adalah sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.

Kegiatan –kegiatan pengawasan yang meliputi :

- a. Membandingkan hasil pekerjaan dengan rencana secara keseluruhan.
- b. Menilai hasil pekerjaan dengan standar hasil kerja.
- c. Membuat media pelaksanaan secara tepat.
- d. Memberitahukan media pengukur pekerjaan.

<sup>19</sup> Ilmu-ekonomi-id.com

<sup>20</sup> *Ibid.*, *Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Di Desa Watatu (2018)*, Jurnal UNTAD, Vol.2 h. 7

- e. Memindahkan data secara rinci untuk melihat perbandingan dan penyimpangannya.
- f. Membuat saran & tindakan perbaikan.
- g. Memberitahukan anggota yang bertanggung jawab terhadap pemberian penjelasan.
- h. Melaksanakan pengawasan sesuai dengan petunjuk hasil pengawasan.<sup>21</sup>

Untuk mendapatkan suatu system pengawasan yang efektif, maka perlu dipenuhi beberapa prinsip pengawasan. Dua prinsip pokok yang merupakan suatu *condition sine qua non* bagi suatu system yang efektif adalah adanya rencana tertentu dan adanya pemberian instruksi-instruksi, serta wewenang-wewenang kepada bawahan. Prinsip pokok pertama merupakan standar atau alat pengukur daripada pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan. Rencana tersebut menjadi penunjuk apakah suatu pelaksanaan pekerjaan berhasil atau tidak. Prinsip pokok yang kedua merupakan suatu keharusan yang perlu ada, agar system pengawasan itu memang benar-benar dapat efektif dilaksanakan. Wewenang-wewenang dan instruksi-instruksi harus dapat diberikan kepada bawahan karena berdasarkan itulah dapat diketahui apakah bawahan sudah menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.<sup>22</sup>

Proses pengawasan terdiri dari tiga fase yaitu, menetapkan alat pengukur, mengadakan penilaian, dan mengadakan tindakan perbaikan. Sedangkan cara mengawasi untuk mengumpulkan fakta-fakta ada beberapa langkah yaitu, peninjauan pribadi, interview, laporan tertulis, dan laporan pengawasan kepada hal-hal istimewa.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, h. 7

<sup>22</sup> *Ibid.*, h. 173

<sup>23</sup> *Ibid.*, h. 178 & 184

## B. PELAYANAN PUBLIK

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.<sup>24</sup>

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan Pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>25</sup>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, disaerah dan dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016),H. 26

<sup>40</sup>Robi Cahyadi Kurniawa, Inovasi Kualitas Pelayanan Public Pemerintah Daerah, jurnal fh, Vol. 10 No. 3, September 2016, [Http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/flat](http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/flat)

<sup>26</sup>Erik S. Holle, Pelayanan Public Melalui Electronic Government, jurnal sasi, Vol. 17. No. 3, September 2011

Dalam UU RI NO 25 Th. 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atau penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.<sup>27</sup>

Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>28</sup>

Pelayanan publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.<sup>29</sup>

Dari beberapa definisi diatas penulis mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, yang bertujuan sebagai pemenuhan kebutuhan seseorang atau masyarakat.

## **2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Dalam kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan.

Menurut Moenir, unsur-unsur tersebut antara lain:

---

<sup>27</sup>UU Pelayanan Publik, NO 25 TH. 2009 (Jakarta: Sinar Grafika, 2010)H. 4

<sup>28</sup>Lijan Poltak Sinambela, Dkk, *Reformasi Pelayanan Public*, (Jakarat: PT.Bumi Aksara, 2010), H. 5

<sup>29</sup>*Ibid.*, h. 42-43

- a. Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.<sup>30</sup>

Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. Sedangkan menurut Bharata ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan dengan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.<sup>31</sup>

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

---

<sup>30</sup>Eprints.uny.ac.id, *Kajian Pustaka*, h. 13

<sup>31</sup>Barata, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004),h.11

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah atau (pelanggan).
- j. Asas dan hakikat pelayanan publik<sup>32</sup>

Dari beberapa unsur diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Penyedia layanan, pihak yang memberikan suatu layanan yang didalamnya harus memiliki karyawan yang baik dan pelayanan yang baik.
- b. Penerima layanan, pihak yang disebut dengan *customer* yang menerima berbagai pelayanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, layanan yang diberikan kepada penerima pelayanan.

### 3. Konsep Pelayanan Publik

Amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan optimal dan maksimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberi dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa dengan segala pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana dia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan yang diberikan.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Raja Grafindo), H. 34

<sup>33</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), H. 23-24

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta administrative yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam ayat (2) pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan, usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, dan sejenisnya. Sementara pelayanan barang publik meliputi pengadaan dan penyaluran barang. Kemudian untuk pelayanan administratifnya yaitu, tindakan administratif yang dilakukan oleh pemerintah atau non pemerintah sesuai dengan peraturan yang diterapkan berdasarkan dengan perjanjian dengan penerima pelayanan.<sup>34</sup>

#### **4. Asas Pelayanan Publik**

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- b. Kepastian hukum Jaminan terwujudnya hak, kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban pemenuhan hak sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, h. 23-25

- f. Partisipatif peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas proses penyelenggaraan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi sekelompok rentan pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu penyelesaian setiap pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan Setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.<sup>35</sup>

## 5. Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi, barang atau jasa publik. Dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan dari pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang tanggung jawab, hak, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan public.
- b. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umumpemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>35</sup>UU RI NO. 25 Th. 2009, h. 7



- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.<sup>36</sup>

## 6. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat beberapa indikator pelayanan. Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu intuisi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari sebagai berikut:

- a. Transparansi, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipasi, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya ras, suku, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.<sup>37</sup>

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, h. 52-53

<sup>37</sup> Id.scribd.com.

pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut konsumen, kelima dimensi servqual tersebut:

- a. Tangibles, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. Emphaty, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
- c. Responsivess, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- b. Reability, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c. Assurance, kemampuan dan keramahan serta sopan santunn pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.<sup>38</sup>

## C. PONDOK PESANTREN

### 1. Pengertian Pondok Pesantren

Sebelum tahun 1960-an, pusat- pusat pendidikan pesantren di Indonesia lebih dikenal dengan nama pondok. Istilah pondok berasal dari pengertian asrama-asrama para santri atau tempat tinggal yang dibuat dari bamboo, atau barangkali berasal dari Bahasa arab, funduq, yang artinya hotel atau asrama.

Perkataan pesantren berasal dari kata santri, yang dengan awalan pe di depan dan akhiran an berarti tempat tinggal para santri. Professor johns berpendapat bahwa istilah santri berasal dari Bahasa Tamil, yang berarti guru mengaji, sedang C.C.Berg berpendapat bahwa istilah tersebut berasal dari kata iatilah shastri yang dalam Bahasa india berarti orang yang tahu buku-buku suci agama hindu, atau seorang sarjana ahli kitab suci agama hindu.

---

<sup>38</sup> Muhammad Rachmadi Dan Muslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Persepektif", *JURIS*, Vol. 14, No. 2, Desember 2015

Terlepas dari asal usul kata itu berasal dari mana, yang jelas ciri-ciri umum keseluruhan pesantren adalah Lembaga Pendidikan Islam yang asli Indonesia, yang pada saat ini merupakan warisan kekayaan bangsa Indonesia yang terus berkembang. Bahkan pada saat memasuki millennium ketiga ini menjadi salah satu penyangga yang sangat penting bagi kehidupan berbangsa dan bernegara bangsa Indonesia.

## **2. Ciri-ciri Umum Pesantren**

Beberapa unsur pokok yang dimiliki pondok pesantren bisa dikategorikan dalam ciri fisik lembaga (fasilitas yang dimiliki), sistem pendidikan yang dipakai beserta sumber buku, dan juga manusia yang berada di pondok pesantren baik itu pendidik dan siswanya. Berikut rinciannya, ciri suatu pondok pesantren adalah adanya Kyai atau Ajengan (atau sebutan lainnya) pada pondok pesantren. Umumnya tokoh sentral lembaga ini dan adakalanya menjadi simbol suatu pondok pesantren. Juga sebagai pengasuh utama dan tertinggi utamanya pada lembaga pondok pesantren yang beraliran NU. Dalam hal ini kyai yang menjadi tokoh utama umumnya memiliki keahlian dan kedalaman ilmu pada bidang Keislaman dan juga penguasaan bahasa Arab yang mumpuni secara gramatikal baik nahwu maupun ilmu shorof. Karena umumnya kyai juga merupakan alumni suatu pondok pesantren, memiliki santri mukim, santri mukim yaitu santri yang tinggal dalam rangka menuntut ilmu pada lingkungan pondok pesantren entah secara formal maupun informal dalam pendidikan yang dipergunakan.

### 3. Elemen-Elemen Pondok Pesantren

#### a. Santri

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, santri adalah orang yg mendalami agama Islam; orang yg beribadat dg sungguh-sungguh; orang yg saleh. Secara garis besar, untuk pengertian santri terkait elemen pondok pesantren, saya lebih cocok dengan pengertian umum yang dikatakan bahwa santri adalah sebutan bagi orang yang sedang menuntut ilmu agama Islam pada waktu tertentu dengan cara mukim di pondok pesantren.

Ada beberapa versi terkait asal kata santri. Penelit Johns mengatakan bahwa santri berasal dari bahasa tamil yang mempunyai arti guru mengaji. Peneliti yang lain ( CC. Berg) berpendapat bahwa kata tersebut berasal dari Bahasa India yang memiliki arti Ahli agama Hindu (Shastri). Anggapan A. Steenbirk bahwa sistem pendidikan hindu mirip dengan sistem pesantren, sehingga semakin menguatkan pendapat CC. Berg. Ada orang indonesia mengatakan bahwa santri berasal dari bahasa Sansakerta yang artinya paham huruf. Adapula yang mengasosiasikan dengan kata cantrik. Yaitu seorang yang setia menemani sang guru.

#### b. Pondok atau asrama

pondok atau asrama juga disebut dengan kobong. Berupa kamar atau bilik santri beristirahat dan aktivitas lainnya. Pada masa sekarang bangunan pondok pesantren atau asrama santri sudah banyak yang modern berupa tembok atau bahan lain yang representatif. Meskipun begitu, masih terdapat pula pondok pesantren yang kondisinya perlu di bantu, atau memang pesantren dengan konsep zuhud sehingga kondisi asrama masih terlihat sangat kuno dan super sederhana.

c. Musholla/Masjid

Merupakan kata bahasa arab dengan arti tempat sujud. sedangkan musholla adalah tempat sholat. Orang menyebut bahwa masjid atau mushola adalah tempat ibadah bagi kaum muslimin, dalam buku tipologi masjid terbitan dari kementerian agama, disebutkan bahwa 2 perbedaan mendasar musholla dengan masjid berdasarkan pada, kapasitas daya tampun fungsi dan peruntukannya masjid bisa menampung ratusan bahkan ribuan jamaah, sedangkan musholla maksimal memuat 100 jamaah. Untuk fungsi dan peruntukan, masjid dipergunakan untuk tempat melaksanakan sholat jumat. Bagi mushola, ada yang dipergunakan, adapula yang tidak dipergunakan.

- d. Pengajian kitab kuning, Kajian kitab di pondok pesantren tentunya adalah kitab klasik atau kitab kuning. Bukan hanya kitab sebagai terjemahan dari kata Buku.
- e. Kiayi, kyai merupakan figur sentral pada suatu pondok pesantren, utamanya pondok pesantren tradisional salaf. Apalagi pondok pesantren yang didirikan oleh perorangan atau keluarga di aliran NU. Pada penyebutannya, beberapa daerah memiliki sebutan tersendiri bagi pengasuh utama pondok pesantren. cara pengertian, Nurhayati Djamas “kyai adalah sebutan untuk tokoh ulama atau tokoh yang memimpin pondok pesantren”.

Menurut Zamakhsyari Dhofier, asal muasal kata kyai dalam bahasa jawa dipakai untuk tiga jenis gelar yang saling berbeda :Sebagai gelar kehormatan bagi benda atau hewan yang dianggap atau diyakini keramat ; contoh , “Kyai Garuda Kencana” dipakai untuk sebutan Kereta Emas yang ada di Kraton Yogyakarta, Kyai Slamet, kewrbau yang dianggap keramat di solo. Gealar kehormatan untuk orang-orang tua pada umumnya. (saat ini sudah

jarang). Gelar yang diberikan oleh masyarakat kepada seorang ahli agama Islam yang memiliki atau yang menjadi pimpinan pesantren dan mengajar kitab-kitab Islam klasik kepada para santri. Selain gelar kyai, ia juga disebut dengan orang alim (orang yang dalam pengetahuan keislamannya)

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Untuk mengetahui posisi kajian ini, maka penulis perlu memaparkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk melihat relevansi terhadap sumber- sumber yang dijadikan rujukan dalam penelitian dan sekaligus upaya menghindari dupikasi atau plagiat terhadap penelitian sebelumnya.

Aplaida, dengan judul penelitian Manajemen Pelayanan Publik (Studi Pada Sub Bagian Akademik Dan Kemahasiswaan) dengan menggunakan metode penelitian tersebut menjelaskan tentang keseluruhan manajemen pelayanan publik yang diberikan oleh pihak sub bagian akademik kemahasiswaan, dan memiliki hasil bahwasannya manajemen pelayanan yang diberikan sudah baik walaupun belum optimal.<sup>39</sup>

M. Yusron Ainus Sa'adi, UIN Sunan Ampel, fakultas Tarbiyah dan keguruan, dengan judul skripsi manajemen layanan publik dalam citra lembaga (studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Nadhlatul Ulama Walisongo Sidoarjo), dengan menggunakan metode penelitian, penelitian tersebut menjelaskan tentang manajemen pelayanan yang ada di Madrasah Tsanawiyah tersebut, dengan hasil

---

<sup>39</sup>Aplaida, “ Manajemen Pelayanan Public (Studi Pada Sub Bagian Akademik Dan Kemahasiswaan)”, (Skripsi Program Sarjana Ilmu Administrasi Negara, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2018 )

penelitian bahwasanya pelayanan publik yang ada di Madrasah Tsanawiyah NU sudah cukup baik.<sup>40</sup>

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Robi Cahyadi Kurniawan, dengan judul penelitian Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, yang menggunakan metode penelitian menghasilkan penelitian bahwasanya pelayanan publik, merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik disemua kementrian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.<sup>41</sup>

Muhammad Rachmadi dan Muslim, dengan judul penelitian Manajemen Pelayanan Publik dalam Persepektif Islam, yang menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif, menghasilkan penelitian bahwasannya penerapan kualitas masyarakat yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru secara keseluruhan juga tergolong “ baik”.<sup>42</sup>

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Puspitasari terkait pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Bandung, metode penelitian yang digunakan *proportionate stratified random* dengan sampel 100 responden , teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis faktor. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa ada banyak sekali factor yang

---

<sup>40</sup>M. Yusron Ainus Sa’adi, “Manajemen Layanan Publik Dalam Citra Lembaga (Studi Kasus Dimadrasah Tsanawiyah Nadhlatul Ulama Walisongo Sidoarjo)”, (Skripsi Program Sarjana Kependidikan Islam, Uin Sunan Ampel, Surabaya, 2018 )

<sup>41</sup>Robi Cahyadi Kurniawa, “Inovasi Kualitas Pelayanan Public Pemerintah Daerah”, jurnal fh, Vol. 10 No. 3, September 2016, [Http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/flat](http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/flat)

<sup>42</sup>Muhamsmad Rachmadi Dan Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Persepektif”, *JURIS*, Vol. 14, No. 2, Desember 2015,

mempengaruhi adanya kualitas pelayanan publik diantaranya faktor individu, faktor sistem, dan faktor yang di dalamnya terdapat lima belas variable.<sup>43</sup>

Berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan terkait pelayanan publik yang dilakukan pada lembaga-lembaga umum atau pemerintahan, penulis melakukan penelitian pada lembaga dakwah yakni pondok pesantren. Jadi lembaga penyelenggara layanan publik yang menjadi objek adalah pondok pesantren, menurut penulis inilah yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu.



---

<sup>43</sup> Ni Luh Putu Puspitasari, Analisis Kualitas Pelayanan Public Pada Badan PPT Bandung, E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, Bali (2016),



## **BAB III**

### **MANAJEMEN PELAYANAN PONDOK PESANTREN**

#### **A. Deskripsi Pondok Pesantren Madinatul Ilmi**

##### **1. Profil Pondok Pesantren Madinatul Ilmi**

Pondok Pesantren Madinatul Ilmi yang beralamat di Jl. Raya Gumuk Rejo KM.42 NO.677 Kecamatan Pagelaran, Kabupten Pringsewu. Merupakan salah satu pesantren yang menyelenggarakan pendidikannya dengan sistem salafi (tradisional) namun sebagian besar santrinya merangkap sekolah formal diluar pondok pesantren. Yayasan Pondok Pesantren Madinatul Ilmi berdiri pada tanggal 22 february 2006 yang diakte notariskan pada tanggal 20 maret 2008 pada notaris M.Reza Berawi SH.S1. Yayasan Ini Berskretariat Di Jalan Madinah 02 Pekon/Desa Gumukrejo Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.<sup>1</sup>

Pondok Pesantren Madinatul Ilmi menyelenggarakan pendidikan, madrasah diniyah( 3 jenjang) madrasah ibtidaiyah, madrasah tsanawiyah, madrasah aliyah. Kemudia menyelenggarakan lembaga TPQ, dan Lembaga tahfidz Alqur'an.<sup>2</sup>

Dari tahun ke tahun pondok Pesantren Madinatul Ilmi semakin memiliki kuantitas santri yang bertambah banyak, dari yang awal beridirnya hanya 26 orang pada tahun 2006 -2019 sekarang sudah mencapai 315 santri

---

<sup>1</sup> Dokumen, Profile Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, dicatat pada tanggal 1 maret 2020

<sup>2</sup> Dokumen, Profile Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, dicatat pada tanggal 1 maret 2020

baik putra ataupun putri. Dengan adanya hal tersebut maka pihak pondok pesantren semakin menambah sarana dan prasarana yang memadai untuk para santri yang bermukim dipesantren mulai dari bangunan gedung, sarana tempat belajar, kamar santri, rumah dewan ustadz, aula, bahkan sampai sekolah.<sup>3</sup>

Dengan adanya pesantren ini ditengah-tengah masyarakat justru menambah daya tarik tersendiri bagi masyarakat sekitar untuk lebih meningkatkan ibadahnya dan memberikan kesan yang positif.<sup>4</sup>

## 2. Visi Misi Dan Tujuan

Pondok pesantren madinatul ilmi memiliki visi dan misi yang ada dalam melaksanakan segala kegiatan yang terdapat dipondok tersebut. Adapun visi dan misi pondok pesantren madinatul ilmi sebagai berikut :

### Visi

Menjadikan pondok pesantren sebagai lembaga dakwah yang mempunyai pendidikan yang merdeka, kompetitif, dalam kesatuan sistem pesantren dan sistem sekolah.

### Misi

Menciptakan output peserta didik menjadi insan kamil

Menciptakan output peserta didik yang berilmu amaliyah

Menciptakan output peserta didik yang berakhlakul karimah<sup>5</sup>

### Tujuan

<sup>3</sup> Dokumen, profile pondok pesantren Madinatul ilmi 1 Maret 2020,

<sup>4</sup> Anis Ulfiatun, Masyarakat Sekitar Pesantren Madinatul Ilmi, Wawancara Dengan Penulis, Pringsewu, 1 Maret 2020

<sup>5</sup> Dokumen, profile pondok pesantren Madiantul Ilmi, dicatat pada tanggal 1 maret 2020

Pondok pesantren Madinatul Ilmi dibentuk dengan tujuan mengajarkan ilmu tafaqih fiddien sekaligus ilmu sekolah umum terkhusus kepada santri yang ada dipesantren Madinatul Ilmi dan umumnya kepada masyarakat sekitar pesantren, dan sekaligus menyampaikan dakwah kepada masyarakat luas, serta yang memiliki kepentingan di pesantren Madinatul Ilmi.<sup>6</sup>

### 3. Struktur Kepengurusan

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu lembaga atau suatu organisasi. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan lain memiliki arah dan control tersendiri dalam artian tidak bercampur baur. Selain itu struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian tugas yang seimbang dan obyektif dengan memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Berikut adalah struktur organisasi yang terdapa pada pondok pesantren Madinatul Ilmi Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu :

Ketua / Pengasuh	:	KH.Muhammad Nur Aziz
Sekretaris	:	Ust.Ali Mashudi
Bendahara	:	Ustadzah Sawitri
	:	
Bidang Pendidikan	:	Ustadz Fauzan ST (Kordinator)
Bidang Ketrampilan	:	Ustadz Asfahani (Kordinator)

---

<sup>6</sup>Ustadz Fauzan, Dewan Ustadz Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Wawancara Dengan Penulis Via Telepon, 12 Mei 2020

Bidang Diniyah	:	Ustadz Bayu Setiawan (Koordinator)
Bidang Prasarana	:	Hi. Tusiman
	:	Ustadz Arifin Ilham
	:	
Bidang Kegiatan	:	Ustadz Muh Andri Sofyan
Bidang Humas	:	Ustadz Nur Huda
Lurah Putra	:	Ustadz Hendri Fernando
Lurah Putri	:	Ustadzah Anis Muzayanah

Setelah terbentuk kepengurusan, maka sangat dibutuhkan adanya sistem pembagian kerja, karena dengan adanya pemabagian kerja dan kewenangan maka struktur kepengurusan lebih focus dalam pembagian tugas masing-masing dan menghindari adanya kesalahan kerja. Adapun tugas pokok dan fungsi kepengurusan adalah sebagai berikut :

a. Ketua/pengasuh

Tugas pokok pengasuh adalah mengatur dan membuat kebijakan yang ada dopesantren, mulai dari peraturan sampai sarana dan prasarana pesantren. Kemudian mendidik, merawat, semua santrinya baik secara langsung ataupun tidak langsung.

b. Sekretaris

Tugas pokok dari sekretaris adalah mengarsipkan berkas dan data data pesantren, lalu mendokumentasikannya, untuk memudahkan arsip pesantren terkait data pondok dan surat menyurat.

c. Bendahara

Tugas pokok bendahara adalah mengelola keuangan baik uang masuk ataupun keluar. Semua nya terarsip oleh bendahara mulai dari uang santri dan sampai uang pesantren itu sendiri.

d. Bidang Pendidikan

Tugas pokoknya adalah mewujudkan pendidikan formal dipesantren terkait dengan koordinasi dengan dinas-dinas pendidikan, dan terkait kebijakan-kebijakan pendidikan formal yang ada dilingkup pesantren,

e. Bidang Ketrampilan

Tugas pokok nya adalah mengadakan kegiatan ekstrakurikuler baik di dalam pesantren atau sekolah formal itu sendiri. Seperti ketrampilan hadroh, khitobah, riadoh, dan sejenisnya.

f. Bidang Diniyah

Tugas pokoknya adalah mengadakan sekolah nonformal atau diniyah seperti sekolah pada umumnya namun itu dalam pesantren yang diklasifikasikan kedalam tiga jenjang Mi, Mts, MA. Kemudian mengatur semua jadwal diniyah, imtihan, akhirussanah atau ijazah diniyah bahkan sampai menentukan ustadz-ustadz yang akan mengajar pada diniyah tersebut.

g. Bidang Prasarana

Tugas pokoknya adalah menyediakan pengadaan terkait prasarana atau tempat tinggal santri, gedung belajar santri, fasilitas-fasilitas pendukung proses pembelajaran.

#### h. Bidang Kegiatan

Tugas pokoknya adalah menangani bidang semua kegiatan yang ada dipesantren, lebih detail terkait penyelenggaraan berjalannya seperti apa.

#### i. Bidang Humas

Tugas pokoknya adalah melakukan kerjasama yang baik dengan masyarakat sekitar pesantren, melakukan kerjasama dengan pihak diluar pesantren, seperti puskesmas/klinik sebagai rujukan jika ada santri yang sakit, kemudian sekolahan yang ada diluar pesantren, serta melakukan kerjsama dengan pesantren yang lain.<sup>7</sup>

### 4. Aktivitas Pondok Pesantren Madinatul Ilmi

Pondok pesantren madinatul ilmi sebagai lembaga dakwah dalam bidang pendidikan agama hadir ditengah-tengah masyarakat yang berlatar belakang jauh dari pengetahuan agama, dengan adanya pesantren tersebut tumbuh dan berkembang bersama dengan masyarakat disekitar.

Menurut ibu Anis Ulfiyatun selaku masyarakat sekitar pesantren terkait aktivitas pesantren menuturkan bahwa:

“pondok pesantren Madinatul Ilmi tidak hanya memberikan pendidikan agama saja kepada santri dan masyarakat pesantren ini dapat diterima dilingkungan masyarakat, melainkan ikut membentuk nilai-nilai masyarakat sekitar melalui kegiatan-kegiatan keagamaan selain tujuan utamanya membentuk santri didalamnya”.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Muh.Andre Sofyan, Dewan Ustadz Bagian Bidang Kegiatan, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 1 Maret 2020

<sup>8</sup> Anis Ulfiyatun, Masyarakat Sekitar Pesantren, Wawancara Langsung Dengan Penulis, Via Message, 5 Mei 2020

Pondok Pesantren tersebut juga memiliki banyak kegiatan, baik terhadap santri maupun kegiatan yang didalamnya melibatkan masyarakat sekitar, seperti pengajian akbar, gotong royong, kegiatan pengajian mingguan, dan kegiatan hari-hari besar islam.

Kegiatan tersebut Sesuai dengan aktivitas pondok pesantren Madinatul Ilmi yang disampaikan oleh bapak Hafizh selaku salah satu pengurus bidang kegiatan terkait aktivitas santri yakni:

“semua kegiatan yang dilakukan oleh santri baik mulai dari pagi sampai malam selama dipesantren. Aktivitas didalamnya seperti mengaji, belajar disekolah formal, kegiatan ekstrakurikuler santri. Kemudian untuk kegiatan pesantren yang didalamnya melibatkan masyarakat secara langsung meliputi kegiatan mengaji rutin tiap minggu, gotong royong, peringatan hari besar islam, pengajian rutin malam, bahkan sampai sholat berjama’ah. Aktivitas tersebut merupakan hal penting yang selalu dilakukan secara terus menerus yang menjadi sebuah kebiasaan santri dan masyarakat sekitar”.<sup>9</sup>

## **B. Manajemen Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madnatul Ilmi**

### **1. Proses Perencanaan ( *Planning* ) pelayanan publik**

Proses perencanaan pelayanan sangat mempengaruhi masyarakat luas agar tetap menitikkan anak-anaknya dipesantren tersebut. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan menarik dalam mempersiapkan segalanya baik dari segi kebutuhan umum ataupun khusus.

Pimpinan pondok pesantren Madinatull Ilmi abah yai Nur Aziz menuturkan bahwa:

“terkait kebijakan proses perencanaan pelayanan publik menetapkan kebijakan Perencanaan harus dibuat dan ditetapkan agar segala aktivitas

---

<sup>9</sup> Ibnu Hafizh, Pengurus Pesantren Bagian Bidang Kegiatan, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 1 Maret 2020

pesantren dapat terjadwal dengan baik mulai dari kebutuhan santri sampai pada kegiatan santri. Perencanaan yang telah ditetapkan oleh pimpinan pondok pesantren terkait manajemen pelayanan publik yang ada dipesantren meliputi perencanaan kegiatan pesantren, perencanaan pengorganisasian pesantren, perencanaan pelaksanaan kegiatan pesantren, perencanaan pengawasan kegiatan pesantren”.<sup>10</sup>

#### **a. Perencanaan Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul**

##### **Ilmi**

Perencanaan dalam sebuah lembaga sudah semestinya berupa perencanaan yang di asumsi dari kebijakan-kebijakan pimpinan atau atasan sebuah lembaga tersebut. Seperti halnya pondok pesantren Madinatul Ilmi, perencanaan dibuat dari pengasuh pondok pesantren madinatul ilmi, terkhusus dari segi pelayanan yang diberikan kesemuanya merujuk dan terlaksana sesuai dengan kebijakan pimpinan pesantren. Pengasuh pondok pesantren menetapkan adanya perencanaan terkait kebijakan pelayanan yang ada dipesantren ini menjadi dua yang didalamnya mencakup pelayanan publik pada umumnya.

##### **1.) Perencanaan Pelayanan Sosial**

Pimpinan pondok pesantren memberikan kebijakan terkait perencanaan pelayanan publik berupa pelayanan sosial, bahwa:

“ Perencanaan pelayanan sosial ini merupakan rencana pelayanan yang akan diberikan baik kepada calon santri ataupun santri yang sudah menempuh pendidikan dipesantren ini. Perencanaan pelayanan ini meliputi perencanaan pelayanan administrasi, barang, dan jasa. Maksudnya adalah calon santri atau santri yang sedang dan akan menempuh pendidikan

---

<sup>10</sup> KH.M.Nur Aziz, Pimpinan Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Wawancara Dengan Penulis, Ndalem, Pringsewu, 1 Maret 2020



dipesantren ini jika dalam masalah administrasi dalam masa kesulitan maka lebih diutamakan santri tersebut dapat belajar dan mengenyam pendidikan terlebih dahulu. Meskipun masalah administrasi belum diselesaikan tapi mereka tetap dapat menerima pelayanan baik barang ataupun jasa”.<sup>11</sup>

## 2.) Pelayanan Santunan Kepada Anak-Anak Yatim Piatu

Abah Yai Nur Aziz selaku Pimpinan pondok pesantren Madinatul Ilmi memberikan kebijakan terkait adanya santunan kepada anak-anak yatim piatu, bahwa:

“ baik disekitar lingkungan masyarakat sekitar pesantren ataupun khusus untuk santri yang sudah yatim-piatu. Kebijakan tersebut diberikan agar supaya pesantren tidak hanya mengurus masalah santri dan pondoknya saja , tetapi lebih juga sebagai tempat memberikan santunan bagi mereka yang membutuhkan dan supaya pendidikan agama merata dirasakan”.<sup>12</sup>

### b. Perencanaan Pengorganisasian ( *organizing* )

Pada proses pengorganisasian, pimpinan pondok pesantren memberikan mandat struktur kepengurusan terkait pondok pesantren madinatul ilmi kepada para dewan asatidz-asatidzah, serta pengurus pesantren. Dengan demikian tanggung jawab terkait pesantren, program kerja pesantren memiliki tanggung jawab sendiri-sendiri, sehingga dapat dibedakan antara tugas dan kewajiban masing-masing pengurus dan tidak adanya tumpang tindih tanggung jawab. Pengurus ditunjuk untuk mengurus setiap kebutuhan sesuai tanggung jawab yang diberikan, dan tentunya sudah sesuai dengan

---

<sup>11</sup> Abah KH.Nur Aziz, Pengasuh Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Wawancara Dengan Penulis, Ndalem pesantren, Pringsewu, 1 Maret 2020

<sup>12</sup> Abah KH.Nur Aziz, Pengasuh Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Wawancara Dengan Penulis, Ndalem pesantren, Pringsewu, 1 Maret 2020

bidang keilmuan yang sesuai, atau pengalaman yang sesuai. Seperti pada pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa kebutuhan santri.<sup>13</sup>

**c. Perencanaan Pelaksanaan ( *Actuating* )**

Dalam proses pelaksanaan, pengurus pondok pesantren sebagai penggerak seluruh tanggung jawab dan kebijakan pelayanan publik yang telah direncanakan dan ditetapkan oleh pimpinan pondok pesantren madinatul ilmi. Sesuai dengan kebijakan yang telah direncanakan oleh pimpinan pesantren terkait pelayanan social yang telah direncanakan oleh pimpinan.<sup>14</sup> Pelaksanaan terkait pelayanan sosial tersebut mencakup: perencanaan pelaksanaan administrasi, perencanaan pelayanan barang dan jasa.

**d. Perencanaan pengawasan ( *controlling* )**

Pada perencanaan pengawasan ini direncanakan dan akan dilaksanakan oleh pimpinan pondok pesantren yang dibantu oleh pengurus, baik pengawasan atau evaluasi pengurus dan terkhusus santri. Evaluasi ini akan dilaksanakan setiap seminggu sekali pada hari ahad pagi. Evaluasi ini akan berupa koreksi terhadap pengurus, santri, dan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan seberapa efektif, bahkan sampai sanksi dan punishment akan dilakukan pada hari ahad ini.

---

<sup>13</sup> Ustadz Fauzan, Bidang Pendidikan, Wawancara Dengan Penulis, Pringsewu, 2 Maret 2020

<sup>14</sup> Ustadz Ali Mashud, Sekretari Pesantren, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Pringsewu, 2 Maret 2020

## 2. Proses Pengorganisasian (*organizing*) pelayanan publik

Pada proses ini pengurus pondok pesantren madinatul ilmi beserta pengurus yang lain telah membentuk, membagi, dan mengelompokan bagian kerja sesuai dengan keahlian masing-masing pengurus, baik bagian khusus dibidang pelayanan publik pesantren maupun sampai bagian-bagian bidang lain yang ada dipesantren.

Menurut hendri Fernando selaku lurah pondok menuturkan bahwa :

“ Pada proses pembentukan kepengurusan pondok pesantren Madinatul Ilmi semua pengurus beserta dewan ustadzh-ustadzah berkumpul di Ndalem (kediaman Abah Yai Nur Aziz) secara musyawarah bersama dewan kepengurusan dipilih untuk menjalankan dan melaksanakan susunan kepengurusan pesantren Madinatul Ilmi. Setelah terbentuk dewan kepengurusan maka ketua koordinator membagi dan mengelompokan bagian-bagan kerja pada pengurus terpilih sesuai dengan keahlian, biasanya dilihat dari seberapa sering dia melakukan hal itu, seberapa sering dia mendapat amanah dalam melakukan pekerjaan itu, seberapa baik pekerjaan yang dilakukan.”<sup>15</sup>

Hal tersebut dilakukan agar semua kegiatan memiliki kepala pertanggung jawaban masing-masing, maka dari itu pondok pesantren madimnatul ilmi telah membentuk struktru kegiatan pada pengorganisasian agar pada proses ini para pengurus menjalankan kewajiban tugasnya sesuai dengan bidang yang diberikan.

---

<sup>15</sup> Hendri Fernando, Lurah Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Via Message, 5 Mei 2020

**SUSUNAN PENGURUS**  
**YAYASAN PONDOK PESANTREN MADINATUL ILMI**

Ketua / Pengasuh	:	KH.Muhammad Nur Aziz
Sekretaris	:	Ust.Ali Mashudi
Bendahara	:	Ustadzah Sawitri
	:	
Bidang Pendidikan	:	Ustadz Fauzan ST (Kordinator)
Bidang Ketrampilan	:	Ustadz Asfahani (Kordinator)
Bidang Diniyah	:	Ustadz Bayu Setiawan (Koordinator)
Bidang Prasarana	:	Hi.Tusiman
	:	Ustadz Arifin Ilham
	:	
Bidang Kegiatan	:	Ustadz Muh Andri Sofyan
Bidang Humas	:	Ustadz Nur Huda
Lurah Putra	:	Ustadz Hendri Fernando
Lurah Putri	:	Ustadzah Anis Muzayanah

Struktur diatas merupakan bagian dari pembagian kerja pengurus pondok pesantren Madinatul ilmi. Berbeda dengan para pengurus pada proses pelayanan publik Madinatul Ilmi, mereka telah di amanahkan tugas tersendiri walaupun secara dokumen atau legal mereka tidak tercatat pada struktur pelayanan publik. Proses manajemen pelayanan publik yang ada dipesantren ini memang sudah berjalan secara baik dan sesuai dengan aturan pelayanan yang baik secara umum. Terlepas dari itu semua kurangnya adalah pesantren ini tidak memiliki adanya dokumen fisik terkait struktur pengurus pelayanan publik pesantren atau standard

pelayanan publik pesantren yang telah berjalan dan diterapkan di pesantren, semua mengalir begitu saja.<sup>16</sup>

Terdapat beberapa pelayanan yang telah direncanakan dan diterapkan dalam pesantren ini dan memiliki kualifikasi pengurus terkait proses pelayanan publik pesantren madinatul ilmi.

Bidang pelayanan administrasi : Ihsan Maulidin

Bidang Pelayanan Barang & jasa : M. Arifin

Bidang pelayanan Kesehatan : Ihsan Aldafi (santri putra )

Kholif. M (Santri putri)

Bidang Pelayanan Kegiatan ( Belajar) Santri : M.Andre Sofyan

Bidang Pelayanan Telfon : Hendri. F ( Santri putra)

Malya.A (Santri Putri)<sup>17</sup>

### 3. Proses Pelaksanaan ( *Actuating* ) pelayanan publik

Pada proses pelaksanaan, pengurus sebagai penggerak dari penyelenggaraan semua aktivitas kegiatan santri terkhusus pelaksanaan adanya kebijakan pelayanan yang telah direncanakan oleh pimpinan pondok pesantren madinatul ilmi, dalam ranah manajemen pelayanan publik maka pesantren memiliki jenis pelayanan sebagai berikut.

---

<sup>16</sup> Ustadz Ali Mashud, Sekretaris Pesantren, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Pringsewu, 2 Maret 2020

<sup>17</sup> Muh.Andre Sofyan, Dewan Ustadz Bagian Bidang Kegiatan, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, via Telepon, 7 April 2020

### a. Pelayanan Administrasi

Menurut ustadz Arifin selaku panitia penyelenggara santri baru, pelayanan administrasi adalah :

“seluruh proses pelayanan yang berhubungan dengan semua pelayanan santri pada bagian administrasi, baik saat proses penerimaan calon santri baru, santri lama, ataupun santri yang telah selesai. Mulai dari proses Pendaftaran, pembiayaan, dan surat-surat kelengkapan yang diperlukan pada saat administrasi lainnya”.<sup>18</sup>

Kemudian menurut mas Ikhsan selaku pengurus bidang administrasi, menyebutkan bahwa Pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pengurus pondok pesantren madinatul ilmi :

- 1.) Penetapan biaya, untuk kelancaran aktivitas belajar santri tidak terlepas dari factor biaya atau pendanaan, hal ini merupakan factor pendukung keberhasilan santri. Pondok pesantrenMadinatul Ilmi sangat berhati-hati dalam menentukan biaya, Bahkan pesantren mengutamakan jika dalam masalah biaya santri diutamakan bisa belajar dahulu dipesantren untuk masalah biaya bisa dibayarkan nanti, inilah salah satu yang dimaksud dengan pelayanan sosial yang dimaksud dari kebijakan pimpinan pesantren. Bahkan jika dilihat dari penetapan biaya, banyak sekali wali santri yang merasa sangat ingin memondokanakannya dipesantren ini adalaha karena biaya nya sangat murah dan terbilang tidak memberatkan.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Ustadz Arifin, Panitia Penyelenggara Santri Baru, Secretariat Pesantren, Pringsewu, 2 Maret 2020

<sup>19</sup> M.Ikhsan, Pengurus Putra, Secretariat Pesantren, Pringsewu, 2 Maret 2020

Tabel. 1  
Rincian Biaya santri Baru Pondok Pesantren Madinatul Ilmi  
Tahun Ajaran 2020/2021

NO	Keterangan	Konsumsi 2x makan	Konsumsi 3x makan
1.	Infaq bangunan	Rp.600.000/1x byr	
2.	Syahriah	Rp. 750.000/semester	
3.	Konsumsi 2x makan	Rp. 275.000/bulan	
4.	Konsumsi 3x makan		Rp. 400.000
5.	Listrik	Rp. 25.000/bulan	
6.	Iuran alat dapur	Rp. 50.000/1x byr	
7.	Kitab /dampar	Rp. 150.000/tahunan	
8.	Almamater	Rp. 150.000	
9.	Koperasi (simpanan pokok)	Rp. 50.000	
10.	Koperasi ( simpanan wajib )	Rp. 20.000/bulan	
11.	Seragam mukenah ( khusus puteri)	Rp. 170.000	
12.	Map & materai	Rp. 10.000	
13.	Jumlah	Rp. 2.250.000( putri)	Rp. 2.375.000 (putri)
		Rp. 2.080.000( putra)	Rp. 2.205.000 (putra)

Sumber Data : Dokumentasi Madinatul Ilmi 2020

Menurut hendri Fernando selaku lurah pondok menuturkan bahwa “Tercatat bahwasannya pondok pesantren madinatul ilmi memiliki jenjang belajar ilmu agama terbagi atas 3 yaitu Ibtidaiyah, Tsnawiyah, dan Aliyah. Total biaya untuk santri SMP/MTS selama 1 tahun Rp. 6.600.000 ( rincian : konsumsi,

syahriah, listrik),sedangkan untuk SLTA selama 1 tahun Rp. 5.100.000 ( rincian : konsumsi, syahriah, listrik).”<sup>20</sup>

## 2.) Membuka pendaftaran online dan offline

Masih menurut ustadz Arifin selaku panitia penyelenggara santri baru menuturkan bahwa:

“ Untuk pendaftaran santri baru pondok pesantren Madinatul Ilmi memberikan pelayanan pendafrn secara online, maksudnya pihak pesantren sudah membuka formulir pendaftaran melalui internet sehingga dapat lebih memudahkan wali santri yang rumahnya jauh atau berbeda kota dengan pesantren karena bisa dilakukan secara online. Namun tidak menutup juga tetap dibuka nya pendafrn secara offline atau manual yang dilakukan disekretariat pesantren madinatul ilmi, dan jika wali santri melakukan pendaftaran secara offline bisa bertanya secara langsung kepada pengurus terkait apasaja yang ada dipesantren bahkan calon santri bisa diajak langsung melihat keadaan pondok pesantren.”<sup>21</sup>

Proses dalam melengkapi administrasi pondok bagi oara santri baru meliputi :

- a). Mengisi formulir pendaftaran
- b).Menandatangani surat pernyataan
- c).Membawa fotocopy SKHU sementara (1 lembar)
- d).Membawa fotocopy kartu keluarga ( 1 lembar )
- e).Membawa fotocopy akta kelahiran ( 1 lembar )
- f).Membawa pas foto ukuran 2x3 ( 2 lembar )
- g).Melengkapi administrasi

<sup>20</sup> Hendri Fernando, Lurah Putra, Via Telepon, Pesawaran, 8 April 2020

<sup>21</sup> Ustadz Arifin, Panitia Penyelenggara Santri Baru, Secretariat Pesantren, Pringsewu, 2 Maret 2020



Tabel.1

Data nama pengurus petugas secret dalam melayani administrasi pendaftaran santri Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Kec.Pagelaran, Kab.Pringsewu TA. 2020/2021

HARI	PAGI ( 08.00-12.00 )	SIANG ( 13.00-17.00 )
Senin	Maysaroh & Khoirum Jamilah	Nur Hafizh & Zainul Ikhsan
Selasa	Naim Najwa & Nuria Anisa	Ihsan Hadafi & Nur Hafizh
Rabu	Malya Arita & Anis Muzayanah	Hendri & Zainul Ikhsan
Kamis	Nurul Khasanah & Mutia Nur Aulia	Sujono & Muh.Andre
Jum'at	Desi Yusufika & Hayun Sakinah	Hendri & Arifin
Sabtu	Veronika Selgi & Umi Ma'rifah	Muh.Andre & Ikhsan Hadafi
Minggu	Kholilatun & Faizah	Ihsan Mauludin & Muh. Andre

Sumber Data : dokumen madinatul ilmi.

Proses Pendaftaran bagi santri baru ini memiliki beberapa persyaratan seperti halnya administrasi santri lama yang telah menetap.

Menurut ibu Sofiyati selaku wali santri yang berasal dari kelumbayan barat beserta tiga wali santri yang lain yang sedang mendaftarkan anaknya untuk menjadi santri dipondok pesantren Madinatul Ilmi, menuturkan bahwa

“pelayanan administrasi yang diberikan oleh pengurus selaku penyelenggara pendaftaran santri baru dilakukan dengan sangat baik, sopan dan santun. Bahkan jika terdapat kesulitan pada wali santri dalam memahami tatacara pendaftaran, penulisan formulir pendaftaran maka pihak pengurus menjelaskan dengan santun dan menuliskan formulir pendaftaran yang tertera pada brosur pendaftaran”<sup>22</sup>.

ustadzah Siti Maesaroh menuturkan kepada salah satu wali santri yang tengah mendaftar bahwa :

“meskipun hanya membayar sebagian dana awalnya, tidak keberatan sisanya bisa ditransfer atau bisa dilunasi saat mulai masuk santri baru. Bahkan banyak juga salah satu alasan mereka

<sup>22</sup> Ibu Sofiyati, Wali Calon Santri Madinatul Ilmi, Sekretariat Pesantren, Pringsewu, 2 Maret 2020

menitipkan anaknya dipesantren ini adalah karena biaya yang murah dan terjangkau”.<sup>23</sup>

## **b. Pelayanan Barang Dan Jasa**

Menurut Ustadz Andre Sofyan, Pelayanan barang dan jasa yang diberikan oleh pondok pesantren madinatul ilmi mencakup :

“ pelayanan pemberian kebutuhan santri yang berhak santri terima, meliputi : pelayanan pemberian perlengkapan kebutuhan santri, perlengkapan kitab-kitab klasik, pelayanan proses belajar mengajar, bahkan yang paling utama adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak pesantren kepada para santri”.<sup>24</sup>

Sedangkan menurut Hendri Fernando selaku lurah putra pelayanan barang dan jasa meliputi”

“ pelayanan barang adalah pelayanan berupa fisik atau barang yang diterima oleh santri seperti : almamater, mukena khusus bagi santri putri, kitab-kitab dan barang penunjang kebutuhan santri lain nya. Untuk pelayanan jasa mencakup pelayanan proses pembelajaran/diniah santri, pelayanan kesehatan, penitipan uang jajan, penitipan uang bulanan”.<sup>25</sup>

### **1.) Pelayanan Pemberian Kebutuhan Santri**

Menurut Ustadzah Ulufatunnisa menuturkan bahwa:

“Pelayanan kebutuhan santri yang diberikan oleh pengurus kepada santri adalah pelayanan yang berkaitan dengan alat atau barang penunjang kebutuhan santri seperti saranan yang memadai, seragam santri, kitab-kitab, sampai kebutuhan barang lainnya yang wajib dimiliki santri”.<sup>26</sup>

<sup>23</sup> Siti Maesaroh, lurah putri, Secretariat Pesantren, Pringsewu, 2 Maret 2020

<sup>24</sup> Muh. Andre Sofyan, Dewan Ustadz Bagian Bidang Kegiatan, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 1 Maret 2020

<sup>25</sup> Hendri Fernando, lurah putra, via telpon, 5 mei 2020

<sup>26</sup> Ustadzah Ulufatunnisa, Dewan Pengajar, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 2 Maret 2020

Masih menurut Ustadzah Ulufatunnisa menuturkan bahwa:

“Untuk pelayanan kebutuhan santri yang lain dapat diperoleh melalui koperasi pondok pesantren. Seperti lemari, kasur lantai, bantal, kitab, dan kebutuhan-kebutuhan lainnya”.<sup>27</sup>

## 2.) Pelayanan Proses Belajar Mengajar Santri

Masih menurut Ustadzah Ulufatunnisa terkait Pelayanan proses belajar mengajar yang diberikan kepada santri:

Proses kegiatan belajar mengajar berjalan sesuai dengan aturan proses belajar mengajar pesantren pada umumnya, proses belajar dijadwalkan, dilakukan diluar jam sekolah formal. Pelayanan ini diberikan sesuai dengan jenjang kelas santri, proses pelayanannya bisa berupa sorogan, bandungan, khitobahan, dan hafalan. Pada proses ini pengurus dewan ustadz-ustadzah mengharapkan para santri dapat menguasai ilmu tafakuh fiddin, serta ilmu agama penunjang lainnya”.<sup>28</sup>

Adanya fasilitas ruang belajar santri yang memadai sesuai dengan kuantitas santri pada setiap kelas nya. Terdapat meja belajar, kitab-kitab penunjang belajar, ruang kelas yang nyaman karena lantai dan beralaskan ambal.

---

<sup>27</sup> Ustadzah Ulufatunnisa, Dewan Pengajar, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 2 Maret 2020

<sup>28</sup> Ustadzah Ulufatunnisa, Dewan Pengajar, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 2 Maret 2020

Tabel.2

**JADWAL PELAJARAN DINIYAH IBTIDAIYAH SEMESTER GANJIL PONPES MADINATUL ILMI  
TAHUN AJARAN 2019-2020**

Malam	Ibtida' 1 a		Ibtida' 1 b		Ibtida' 2 a		Ibtida' 2 b		Ibtida' kelas iii	
	Al-qur'an	Kholilah	Tajwid	Anis muzayannah	Tarekh	Ihsan hadafi	Hadroh	Sugeng	Tajwid	Ustadzah jannah
Rabu	Al-qur'an	Kholilah	Tajwid	Anis muzayannah	Tarekh	Ihsan hadafi	Hadroh	Sugeng	Tajwid	Ustadzah jannah
Kamis	Alala	Ihsan m	Fiqih	Ustadzah uluf	Pegon	Hayun	Hadits	Hendri	Tauhid	Arifin
Jumat	Jam'iyyahan	Wali kelas	Jam'iyyahan	Wali kelas	Jam'iyyahan	Wali kelas	Jam'iyyahan	Wali kelas	Jam'iyyahan	Wali kelas
Sabtu	Tajwid	Kholilah	Hadits	Khoir	Hadroh	Sugeng	Fiqih	Ustadzah uluf	Tarikh 3	Ihsan z
Minggu	Khitobah	Wali kelas	Khitobah	Wali kelas	Muhadhroh	Pengurus	Muhadhroh	Pengurus	Muhadhroh	Pengurus
Senin	Do'a	Selgi	Hadroh	Sugeng	Fiqih	Ustadzah jannah	Tauhid	Arifin	Nahwu	Andre
Selasa	Hadroh	Sugeng	Al-qur'an	Anis muzayannah	Do'a	Faizah	Tarekh	Ihsan z	Al-qur'an	Ustadzah jannah
<b>Bada ashar</b>										
Hari	Ibtida' 1 a		Ibtida' 1 b		Ibtida' 2 a		Ibtida' 2 b		Ibtida' kelas iii	
	Hadits	Khoir	Do'a	Malya	Zadul mubtadi'	Ikhsan	Al-qur'an	Ustadzah naim	Tambihul	Ihsan m
Rabu	Hadits	Khoir	Do'a	Malya	Zadul mubtadi'	Ikhsan	Al-qur'an	Ustadzah naim	Tambihul	Ihsan m
Kamis	Aqidah	Arifin	Kaligrafi	Hendri	Hadits	Desi	Pegon	Hayun	Fiqih	Ustadzah ulufatun nisa
Jumat	Ekskul	Smp	Jawa halus	Hayun	Kaligrafi	Andre	Kaligrafi	Andre	Hadits	Iqbal
Sabtu	Fiqih	Maysaroh	Alala	Ihsan m	Ekskul	Smp	Al-qur'an	Ustadzah naim	Do'a-do'a	Mbak umi ma'rifah
Minggu	Jawa halus	Hayun	Aqidah	Arifin	Al-qur'an	Ustadzah naim	Shorof	Ustadzah uluf	Hadits	Iqbal
Senin	Kaligrafi	Hendri	Tarekh	Ihsan hadafi	Alala	Ihsan m	Do'a-do'a	Selgi	Jawa halus	Malya
Selasa	Tarekh	Ihsan hadafi	Ekskul	Smp	Tajwid	Ustadzah naim	Alala	Ihsan m	Kaligrafi	Hendri
<b>Bada subuh</b>										
Hari	Ibtida' 1 a		Ibtida' 1 b		Ibtida' 2 a		Ibtida' 2 b		Ibtida' kelas iii	
	Nahwu	Iqbal	Nahwu	Kang hendri	Sabrowi	Hafidz	Sabrowi	Arifin	Sabrowi	Kang andre
Rabu	Nahwu	Iqbal	Nahwu	Kang hendri	Sabrowi	Hafidz	Sabrowi	Arifin	Sabrowi	Kang andre
Kamis	Shorof	Hendri	Qur'an	Anis muzayannah	Shorof	Ustadzah uluf	Shorof	Ustadzah ulufatun nisa	Shorof	Kang andre
Jumat	Istighosah	Ketua komplek	Istighosah	Ketua komplek	Istighosah	Ketua komplek	Istighosah	Ketua komplek	Istighosah	Ketua komplek
Sabtu	Nahwu	Iqbal	Shorof	Ustadzah uluf	Sabrowi	Hafidz	Sabrowi	Arifin	Shorof	Kang andre
Minggu	Bahtsul	Kh.m nur aziz	Bahtsul masalah	Kh.m nur	Bahtsul	Kh.m nur aziz	Bahtsul	Kh.m nur aziz	Bahtsul	Kh.m nur aziz



**Jadwal pelajaran diniyah semester ganjil pompes madinatul ilmi  
Tahun ajaran 2019-2020**

<b>Malam Hari</b>	<b>Aliyyah kelas i</b>		<b>Aliyyah kelas ii</b>		<b>Aliyyah kelas iii</b>	
Rabu	Rohmatul ummah	Ust. Ali mashud	Rohmatul ummah	Ust. Ali mashud	Rohmatul ummah	Ust. Nur huda
Kamis	Fawaidun nikah	Ust. Bayu setiawan	Bidayatul hidayah	Ust. Bayu setiawan	Quratul uyun	Ust. Bayu setiawan
Jumat	Jam'iyahan	Pengurus	Jam'iyahan	Pengurus	Jam'iyahan	Pengurus
Sabtu	Tanwirul qulub	Kh.m nur aziz	Tanwirul qulub	Kh.m nur aziz	Tanwirul qulub	Kh.m nur aziz
Minggu	Jam'iyahan	Pengurus	Jam'iyahan	Pengurus	Jam'iyahan	Pengurus
Senin	Fawaidun nikah	Ust. Bayu setiawan	Bidayatul hidayah	Ust. Bayu setiawan	Quratul uyun	Ust. Bayu setiawan
Selasa	Rohmatul ummah	Aliyyah	Rohmatul ummah	Aliyyah	Rohmatul ummah	Aliyyah

Sumber Data : Dokumentasi Madinatul Ilmi



### 3.) Pelayanan Kesehatan Santri

Menurut Hendri Fernando selaku lurah pondok menuturkan bahwa:

“Pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada santri, kemudian pihak pengurus memberikan pelayanan kesehatan ini berlaku kepada semua santri dan pengurus santri, prosesnya apabila salah seorang santri terdapat keluhan sakit, maka terlebih dahulu ditanyakan keluhan dan seberapa sakitnya, jika masih bisa ditangani oleh pihak pengurus maka tetap berada di pesantren, terkadang bidan yang dipanggil ke pesantren oleh pihak pengurus. Namun jika sakit tak kunjung sembuh maka meskipun tengah malam pihak pengurus mengantarkan santri ke klinik yang sudah bekerja sama dengan pesantren Madinatul Ilmi, dan pihak pengurus bergantian mengurus santri yang sedang sakit di klinik tersebut”.<sup>29</sup>

### 4.) Pelayanan Telfon Santri

Menurut mba Malya Arita selaku pengurus santri putri menyebutkan bahwa :

“Pelayanan telepon merupakan pelayanan telepon yang diberikan pengurus kepada seluruh santri baik putra atau putri, apabila santri putri meminta telepon kepada pengurus putri, dan apabila santri putra meminta pada pengurus putra. Telepon tersebut bisa digunakan seminggu sekali dan setiap santri dikenakan biaya telfon Rp. 2000 setiap kali telfon”.<sup>30</sup>

Pada wawancara yang penulis lakukan dengan salah seorang santri yang sudah 6 tahun menetap di pesantren,

“ bahwasannya sejauh ini semua jenis pelayanan yang diberikan oleh pengurus pesantren kepada para santri baik putra atau putri baik dari segi pelayanan kebutuhan, proses belajar, sampai ke pelayanan kesehatan. Para pengurus sudah seperti

<sup>29</sup> Hendri Fernando, Lurah Pesantren Madinatul Ilmi, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 3 Maret 2020

<sup>30</sup> Malya Arita, Pengurus Santri Putri, Wawancara Langsung Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 3 Maret 2020

keluarga sehingga sangat baik dan ramah dalam melayani kami. Hal tersebut menjadikan para santri betah dan mau nyantri dipesantren tersebut sampai dalam kurun waktu yang lama”.<sup>31</sup>

#### 4. Proses Pengawasan ( *controlling* )

Pada proses pengawasan, pondok pesantren madinatul ilmi langsung di awasi dan dievaluasi oleh pimpinan pondok pesantren.

Abah Yai Nur Aziz menuturkan bahwa:

“Proses pengawasan di pondok peasantren Madinatul Ilmi dilakukan setiap seminggu sekali, baik kepada santri maupun kepada pengurus. Dalam pengawasan ini semua santri baik putra ataupun putri diserahkan laporan semua hal-hal yang dianggap melanggar aturan pesantren dan diberikan *punishment* kepada mereka agar mereka tidak mengulangi lagi apa yang telah dilanggar. Hukuman tersebut diberikan sesuai dengan beat pelanggaran yang dilakukan dendanya bisa berupa membayar dengan semen 2 sak, kemudian berendam dikolam, kemudian membaca almulk di depan lapangan masjid. Untuk pengurus pengawasan bisa dilakukan pada saat itu juga dan lebih aktif di lakukan saat rapat mingguan para pengurus”.<sup>32</sup>

### C. Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi

#### 1. Pelayanan publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi

Menurut Ustadz Ali Mashud terkait proses pelayanan publik

Pondok pesantren yang ada di Madinatul Ilmi :

“ mendefinisikan pelayanan publik adalah jasa pelayanan publik yang ada disebuah pesantren baik itu berupa barang ataupun jasa untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan baik itu barang ataupun jasa yang ada di Madinatul Ilmi, karena ini dalam sebuah pesantren jadi pelayanan yang kita berikan adalah

<sup>31</sup> Anis Mujayanah, Santri Putri Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, 3 Maret 2020

<sup>32</sup> Hendri Fernando, Lurah Putra, Via Telepon, Pesawaran, 8 April 2020



melayani santri, melayani anak didik agar dapat ilmu yang bermanfaat untuk barang sifatnya semua barang-barang kebutuhan santri”.<sup>33</sup>

Sedangkan menurut Utadzah Siti Maesaroh, selaku lurah putri menuturkan bahwa:

“ pelayanan Publik merupakan pelayanan umu yang diberikan oleh pihak pesantren kepada siapa saja yang mempunyai kepentingan terhadap pesantren, yang bertujuan untuk memeberikan kenyamanan pada si pengguna pelayanan”.

## **2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi**

Dalam proses nya kegiatan pelayanan publik memiliki beberapa unsur apabila ingin dikatakan proses tersebut merupakan pelayanan publik dalam sebuah lembaga, baik lembaga umum, pemerintahan, ataupun lembaga dakwah seperti pondok pesantren.

Pondok pesantren Madinatul Ilmi sebagai lembaga dakwah yang bergerak dibidang pendidikan yang dalam konteks nya memberikan bentuk kegiatan pelayanan publik terhadap santri, wali santri, alumni, dan masyarakat sekitar juga sudah memiliki unsur-unsur pelayanan publik.

### **a. Sistem**

Menurut Ustad Ali Mashud terkait sistem pelayanan publik menuturkan bahwa:

“sistem pelayanan publik yang diterapkan oleh pondok pesantren madinatul ilmi dalam proses pelayanan publik adalah “yassiru walaa tu’assiru” artinya adalah pondok pesantren melayani dengan mudah (memberikan kemudahan) semua yang datang kepesantren madinatul ilmi dilayani dengan hati, santri dalam bentuk apapun itu

---

<sup>33</sup> Ustadz Ali Mashud, Sekretari Pesantren, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Pringsewu, 28 April 2020

nakal, baik, buruk, sehingga mereka bisa merasa nyaman dengan pesantren”.<sup>34</sup>

b. Personil

Dalam pelaksanaannya pesantren madinatul ilmi memiliki beberapa pengurus yang bergerak pada masing-masing bidang kepengurusan. Dan pada pelaksanaannya yang tertera pada stryuktur kepengurusan pondok pesantren madinatul ilmi memang sudah cukup personil dalam setiap bidang.

c. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang ada dipondok pesantren madinatul ilmi sudah cukup dan sesuai dengan yang ada dipesantren pada umumnya. Menurut Ustadz Andre Sofyan :

“Antara santri putra dan putri memiliki komplek bangunan yang berbeda, pada komplek putra memiliki 3 komplek yang didalamnya terdapat 15 kamar tidur dan 15 kamar mandi”.<sup>35</sup>

Sedangkan menurut Mba Malya selaku Pnengurus Putri menuturkan bahwa :

“ untuk komplek putri memilik 3 asrama dan dengan 21 kamar mandi, dan ruang belajar memiliki 9 ruang. Untuk sarana dan prsarana lain ada masjid, aula, kantin, warnet, butik, lapangan voly, lapangan footsal, kolam”.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Ustadz Ali Mashud, Sekretari Pesantren, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Pringsewu, 28 April 2020

<sup>35</sup> Muh.Andre Sofyan, Dewan Ustadz Bagian Bidang Kegiatan, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Via Telpon 29 april 2020

<sup>36</sup> Malya Arita, Dewan Pengurus Santri Putri, Wawancara Dengan Penulis Via Telpon, 29 April 2020

d. Santri/masyarakat

Pondok pesantren madinatul ilmi memiliki santri berjumlah 315 santri kemudian untuk pengurus dan dewan ustadz-ustadzah 17 pengurus, dari 315 jumlah santri tersebut memiliki klasifikasi kelas yang berbeda-beda, ada yang ikut kelas santri salafi/ngaji kitab, ada juga yang kelas tahfiz.<sup>37</sup>

### 3. Konsep Pelayanan Publik pondok pesantren Madinatul Ilmi

Menurut Ustadz Ali Mashud menyebutkan bahwasannya :

“Pondok pesantren Madinatul Ilmi menyelenggarakan konsep pelayanan publik secara mudah, kemudian dilakukan dengan keterbukaan, dan jelas. Dan semua konsep tadi diterapkan kepada semuanya baik itu santri, masyarakat, alumni, walimurid”

Masih menurut Ustadz Ali Mashud konsep pelayanan publik yang dimaksud adalah :

“ konsep pelayanan secara mudah, maksudnya adalah pihak pesantren tidak memberatkan, membantu sebisa mungkin para santri, wali santri, alumni, atau siapa saja yang ingin melakukan kegiatan dipondok pesantren Madinatul Ilmi. Kemudian dilakukan dengan keterbukaan artinya pihak pesantren melakukan transparansi baik dari segi biaya, keadaan pondok, keadaan pengurus, sesuai apa adanya tanpa ada yang ditutupi. Dan yang terakhir dilakukan secara jelas artinya segala pelayanan dijelaskan secara baik, tidak ada yang ikhfa’/ samar-samar, tidak simpang siur, jelas adanya dapat memahami dan didifahami siapa saja yang melakukan kegiatan dipesantren Madinatil Ilmi”.<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Hendri Fernando, Lurah Putra, Via Telepon, Pesawaran, 8 April 2020

<sup>38</sup> Ustadz Ali Mashud, Sekretari Pesantren, Wawancara Dengan Penulis, via telepon 28 April 2020

#### 4. Tujuan Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi

Pondok pesantren madinatul ilmi memiliki tujuan atas pelayanan publik yang diberikan yaitu untuk memberikan informasi secara gamblang kepada orang yang membutuhkan, memberikan kepuasan kepada pengguna jasa (santri, masyarakat, wali murid, alumni, dan masyarakat umum), memberikan kenyamanan kepada siapapun yang menggunakan jasa pondok pesantren madinatul ilmi, serta yang paling penting adalah memberikan kepercayaan kepada pengguna.<sup>39</sup>

#### 5. Indikator Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi

Menurut Ustadz Ali Mashud pondok pesantren madinatul ilmi mempunyai indikator tersendiri untuk memberikan pelayanan publik yang ada dipesantren yaitu :

“Indikator pelayanan publik yang diterapkan dengan 5 s ( salam, sapa, senyum, sopan dan santun), pakaian yang sopan, semua serba terdokumentasikan/tertulis. Dengan demikian dari beberapa indikator yang telah ditetapkan diatas menjadi amanah bagi para pengurus untuk dapat memberikan pelayanan publik sesuai dengan aturan pesantren”.<sup>40</sup>

Alat ukur yang digunakan pada proses pelayanan sehingga dikatakan baik, sudah sesuai dengan indikator yang ada pada teori yaitu, *tangibels, empathy, responsive, reability, assurance*. Dari indikator tersebut memiliki kesamaan makna hanya saja dalam pesantren Madinatul Ilmi dibuat dengan redaksi yang berbeda.

---

<sup>39</sup> Ustadz Ali Mashud, Sekretari Pesantren, Wawancara Dengan Penulis, via telepon 28 April 2020

<sup>40</sup> Ustadz Ali Mashud, Sekretari Pesantren, Wawancara Dengan Penulis, via telepon 28 April 2020

## **D. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Publik**

### **1. Faktor Pendukung Pelayanan Publik Pondok Pesantren Madinatul Ilmi**

- a. Pimpinan pesantren yang selalu memberikan arahan langsung terhadap para pengurus terkait masalah pelayanan yang diterapkan dipesantren
- b. Para pengurus dan dewan ustadz yang selalu menerapkan arahan dari pimpinan, saling berkoordinasi dan saling membantu satu sama lain terkait masalah pelayanan baik kepada santri ataupun masyarakat.
- c. Terjalinnnya kerjasama yang solid dengan berbagai pesantren yang ada di daerah pringsewu, guna memudahkan dalam memberikan kualitas ustadz dan ustdzah berkualitas.<sup>41</sup>
- d. Kerjasama yang baik antara pengurus dengan santri terkait berjalannya kelangsungan program pesantren.<sup>42</sup>
- e. Loyalitas wali santri yang selalu memberikan informasi kepada sanak family dan masyarakat luar sehingga banyak yang saling bersudara memilih pesantren madinatul ilmi untuk tempat memondokkan anak-anaknya.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Ustadz Ali Mashud, Sekretari Pesantren, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi Pringsewu, 2 Maret 2020

<sup>42</sup> Hendri Fernando, Lurah Pesantren Madinatul Ilmi, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 3 Maret 2020

<sup>43</sup> Ustadzah Siti Maesaroh, Dewan Pengajar, Wawancara Dengan Penulis, Pondok Pesantren Madinatul Ilmi, Pringsewu, 2 Maret 2020