

## SANTRI-SERVICE CENTER : PELATIHAN STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN DAN HOSPITALITY BAGI PENGURUS PONDOK PESANTREN

Candra Mochamad Surya<sup>1</sup>, Ade Ismail Fahmi<sup>2</sup>, Abdul Fatah<sup>3</sup>, Agus Jaenal<sup>4</sup>, Siti Aminah<sup>5</sup>

<sup>12345</sup>Institut Agama Islam Rakeyan Santang, Karawang, Indonesia

Email: [candra@iraks.ac.id](mailto:candra@iraks.ac.id)<sup>1</sup>, [aismail@iraks.ac.id](mailto:aismail@iraks.ac.id)<sup>2</sup>, [abdufatah@iraks.ac.id](mailto:abdufatah@iraks.ac.id)<sup>3</sup>,  
[agusjaenal@iraks.ac.id](mailto:agusjaenal@iraks.ac.id)<sup>4</sup>, [sitiaminah@iraks.ac.id](mailto:sitiaminah@iraks.ac.id)<sup>5</sup>

**Abstrak:** Pondok pesantren di era modern dituntut untuk mengelola tata kelola pelayanan secara profesional tanpa mengikis nilai-nilai keislaman. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan konsep *Santri-Service Center* berbasis *hospitality spiritual* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga pendidikan Islam. Metode yang digunakan adalah *Participatory Action Research* (PAR) yang dikombinasikan dengan pendekatan *Asset-Based Community Development* (ABCD). Pendampingan dilaksanakan selama dua bulan di Pondok Pesantren Daarul Hufaz, Kecamatan Batujaya, Karawang, dengan melibatkan 25 orang pengurus santri dan staf tata usaha sebagai subjek dampingan aktif. Tahapan PAR diterapkan secara sistematis meliputi pemetaan aset (*Discovery*), perumusan visi layanan (*Dream*), penyusunan draf Standar Operasional Prosedur/SOP (*Design*), pelaksanaan workshop dan *roleplay hospitality* (*Destiny*), serta evaluasi dan pembentukan *Local Champions* (*Documentation*). Hasil kegiatan menunjukkan terbentuknya pranata baru berupa unit *Santri-Service Center*, terkonfigurasinya layanan WhatsApp Business terpadu, serta tersedianya empat dokumen SOP Pelayanan Utama. Kegiatan ini juga berhasil mengubah perilaku pengurus menjadi lebih responsif, ramah, dan profesional, serta melahirkan kepemimpinan lokal penanggung jawab mutu layanan. Implikasi dari kegiatan ini membuktikan bahwa integrasi manajemen pelayanan modern ke dalam budaya pesantren mampu memangkas kesenjangan komunikasi, meningkatkan kepuasan wali santri, dan memperkuat citra positif pesantren. Model pendampingan ini dapat menjadi acuan strategis bagi transformasi tata kelola pelayanan pada lembaga pendidikan Islam berbasis keagamaan lainnya.

**Kata Kunci:** *Hospitality Spiritual*, Manajemen Layanan, Pesantren, Santri-Service Center

**Abstract:** Islamic boarding schools (pesantren) in the modern era are required to manage service governance professionally without eroding their Islamic values. This community service program aimed to design and implement a *Santri-Service Center* based on the concept of *spiritual hospitality* to improve the quality of public services in Islamic educational institutions. The method employed was *Participatory Action Research* (PAR), combined with the *Asset-Based Community Development* (ABCD) approach. The mentoring program was conducted over a two-month period at Daarul Hufaz Islamic Boarding School, Batujaya District, Karawang, involving 25 student-affairs administrators and administrative staff as active participants. The PAR stages were systematically implemented, consisting of asset mapping (*Discovery*), formulation of a service vision (*Dream*), development of *Standard Operating Procedure* (SOP) drafts (*Design*), implementation of workshops and *hospitality role-plays* (*Destiny*), as well as evaluation and the establishment of *Local Champions* (*Documentation*). The results demonstrated the establishment of a new institutional unit in the form of a *Santri-Service Center*, the configuration of an integrated WhatsApp Business service, and the development of four main service SOP documents. The program also succeeded in transforming the behavior of administrators to become more responsive, friendly, and professional, while fostering local leadership responsible for service quality. The implications of this program demonstrate that integrating modern service management into the culture of pesantren can reduce communication gaps, increase the satisfaction of students' parents and guardians, and strengthen the positive image of Islamic boarding schools. This mentoring model can serve as a strategic reference for transforming service governance in other religious-based Islamic educational institutions.

**Keywords:** *Spiritual Hospitality, Service Management, Islamic Boarding School, Santri-Service Center.*

## Pendahuluan

Di era modernisasi pendidikan Islam, pondok pesantren kini mengalami transformasi peran yang sangat krusial dari sekadar lembaga pendidikan keagamaan tradisional menjadi institusi pelayanan publik yang kompleks (Harmathilda et al., 2024). Pesantren saat ini dituntut untuk mengelola manajemen kelembagaan secara profesional guna memberikan rasa aman, nyaman, dan kepuasan tinggi bagi seluruh pemangku kepentingan (Lestari et al., 2026). Pengelolaan tata kelola pelayanan yang responsif dan terstruktur menjadi cermin dari penerapan nilai-nilai Islam yang mengedepankan ihsan dan ikhlas dalam melayani sesame (Ersanda et al., 2026). Keberhasilan menghadirkan pelayanan publik yang bermutu tinggi di lingkungan pesantren akan secara langsung memperkuat kepercayaan wali santri serta masyarakat luas terhadap eksistensi Lembaga (Arvenita et al., 2026). Ketika nilai-nilai *hospitality* spiritual berhasil dipadukan dengan manajemen pelayanan modern, pesantren dapat berdiri kokoh sebagai pusat keunggulan pendidikan yang berdaya saing tinggi (Sopwandin, 2025). Oleh karena itu, penguatan kapasitas tata kelola pelayanan di pondok pesantren menjadi langkah strategis yang sangat mendesak untuk segera diimplementasikan.

Integrasi nilai-nilai keislaman dengan prinsip *hospitality* modern menjadi kunci utama dalam membangun reputasi dan diferensiasi lembaga di tengah persaingan global (Muhamad & Yuliana, 2026). Ketika nilai-nilai *hospitality* spiritual berhasil dipadukan dengan manajemen pelayanan modern, pesantren dapat berdiri kokoh sebagai pusat keunggulan pendidikan yang berdaya saing tinggi (Mahmud & Nufus, 2025). Kualitas pelayanan yang unggul tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga membentuk persepsi positif yang berkelanjutan terhadap citra pondok pesantren (Huda et al., 2025). Sehingga, penguatan kapasitas tata kelola pelayanan di pondok pesantren menjadi langkah strategis yang sangat mendesak untuk segera diimplementasikan melalui program konkret. Diperlukan upaya terencana untuk membekali para pengurus dengan keterampilan komunikasi, penyusunan standar operasional, serta etika pelayanan publik (Widiyastuti & Ningrum, 2025).

Fenomena ini tampak jelas di Pondok Pesantren Daarul Hufaz yang terletak di Kecamatan Batujaya, di mana dinamika pelayanan harian pengurus menghadapi tantangan operasional yang cukup kompleks. Secara kuantitatif, pesantren ini mengelola ratusan santri mukim dengan mobilitas kunjungan wali santri yang mencapai puluhan hingga ratusan orang pada hari-hari tertentu. Namun, data kualitatif lapangan menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang berjalan saat ini masih bersifat konvensional dan belum memiliki dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terbakukan secara tertulis. Para pengurus santri yang mayoritas merupakan ustadz muda dan alumni belum pernah mendapatkan pelatihan formal mengenai komunikasi efektif maupun etika *hospitality* dalam penanganan publik. Akibat dari ketiadaan alur kerja yang terstandar ini, sering kali terjadi kelambatan penanganan informasi administrasi, penanganan santri sakit yang kurang terkoordinasi, serta miskomunikasi saat proses penanganan komplain dari wali santri. Kondisi objektif ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang nyata antara tingginya ekspektasi kualitas pelayanan dari wali santri dengan kapasitas operasional

harian yang dimiliki oleh para pengurus. Jika kondisi ini terus dibiarkan tanpa adanya intervensi manajemen yang tepat, maka potensi penurunan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pondok pesantren dapat menjadi risiko yang sangat merugikan.

Berangkat dari realitas tersebut, fokus utama dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk mengkonstruksi dan mengimplementasikan konsep *Santri-Service Center* di Pondok Pesantren Daarul Hufaz. Program pengabdian ini bertujuan untuk merancang dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang adaptif, aplikatif, dan berstandar mutu bagi pengurus pesantren. Selain itu, kegiatan ini secara khusus bertujuan untuk melatih dan mengasah keterampilan *hospitality* serta komunikasi empati bagi seluruh jajaran pengurus santri dalam menjalankan tugas pelayanan harian. Melalui pendekatan pelatihan dan pendampingan yang intensif, diharapkan pengurus mampu merespon setiap kebutuhan santri maupun wali santri secara cepat, tepat, dan ramah. Program ini juga menargetkan terbentuknya unit pusat pelayanan informasi terpadu yang dapat diakses dengan mudah oleh seluruh wali santri baik secara luring maupun daring. Evaluasi berkala terhadap penerapan SOP pelayanan juga menjadi bagian integral dari tujuan pengabdian ini untuk memastikan keberlanjutan kualitas layanan.

Pemilihan Pondok Pesantren Daarul Hufaz di Kecamatan Batujaya sebagai subyek pendampingan didasari oleh posisi strategis lembaga ini sebagai salah satu pusat pendidikan Al-Qur'an yang sedang berkembang pesat di wilayah tersebut. Kesiapan pimpinan pesantren serta keterbukaan para pengurus untuk belajar dan melakukan perbaikan tata kelola menjadi alasan substantif yang menjamin keberhasilan program ini. Perubahan sosial yang sangat diharapkan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah bergesernya budaya pelayanan pengurus yang semula bersifat pasif-reaktif menjadi budaya pelayanan yang proaktif, ramah, dan terstruktur. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat mengikis persepsi kaku serta ketidaktransparanan komunikasi yang sering kali melekat pada tata kelola lembaga pendidikan tradisional. Masyarakat dan wali santri diharapkan dapat merasakan dampak langsung berupa kemudahan akses informasi serta kenyamanan yang tinggi saat berinteraksi dengan pihak pesantren. Transformasi sosial ini pada akhirnya akan menciptakan harmonisasi hubungan yang kuat antara pengelola pesantren, santri, wali santri, dan masyarakat sekitar. Dengan demikian, Pondok Pesantren Daarul Hufaz dapat tumbuh menjadi role model pesantren berbasis *service excellence* di Kecamatan Batujaya.

Kehadiran program pengabdian ini didasarkan pada penelusuran hasil kajian pustaka yang menunjukkan urgensi integrasi manajemen modern dalam dunia pendidikan Islam. Berbagai penelitian terdahulu mengenai pengabdian masyarakat di pesantren umumnya hanya berfokus pada pelatihan kewirausahaan santri, digitalisasi pembelajaran, atau manajemen keuangan lembaga. Kebaruan (*novelty*) dan originalitas dari pengabdian ini terletak pada pengformulasian konsep *Santri-Service Center* yang mengawinkan prinsip *hospitality* industri jasa dengan nilai-nilai kepengasuhan Islam berbasis SOP di lingkungan pesantren. Persamaan pengabdian ini dengan kajian terdahulu terletak pada penggunaan pendekatan partisipatif dalam mendampingi komunitas lembaga pendidikan Islam. Sementara itu, perbedaannya terletak pada fokus intervensi yang secara spesifik

menyasar aspek *front-line service* dan etika pelayanan pengurus santri, bukan pada kurikulum akademik maupun aspek finansial. Model pendampingan ini belum pernah diterapkan pada pengabdian-pengabdian sebelumnya, sehingga menghadirkan pendekatan yang segar dan sangat relevan dengan kebutuhan lapangan.

Pelaksanaan kegiatan ini dirancang secara sistematis dengan menggabungkan metode analisis kebutuhan, workshop pembuatan SOP, serta pelatihan *roleplay hospitality*. Tahap awal dimulai dengan memetakan titik-titik krusial masalah pelayanan melalui Diskusi Terpumpun (FGD) bersama pimpinan dan pengurus Pondok Pesantren Daarul Hufaz. Selanjutnya, tim pengabdian bersama pengurus secara partisipatif menyusun draf alur pelayanan yang kemudian dibakukan menjadi dokumen SOP resmi lembaga. Pelatihan *hospitality* diberikan dengan menekankan pada gestur tubuh, bahasa komunikasi yang santun, serta teknik penyelesaian konflik (*dispute resolution*) saat menerima keluhan. Setelah pelatihan selesai, dilanjutkan dengan tahap uji coba dan pendampingan langsung di lapangan selama kurun waktu tertentu untuk memastikan SOP dapat dijalankan secara konsisten. Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tingkat kepuasan layanan kepada wali santri guna mengukur efektivitas perubahan yang terjadi secara terukur. Seluruh rangkaian metodologi ini disusun agar dapat direplikasi secara mudah oleh lembaga pendidikan Islam lainnya yang memiliki karakteristik serupa.

Penguatan kapasitas manajemen layanan melalui *Santri-Service Center* ini diproyeksikan memberikan kontribusi nyata bagi penguatan kelembagaan di Pondok Pesantren Daarul Hufaz Kecamatan Batujaya. Sinergi antara keilmuan Manajemen Layanan pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam dengan kebutuhan riil mitra menjadi bentuk nyata pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berdampak. Keberhasilan penyusunan SOP dan peningkatan sikap *hospitality* pengurus akan menjadi pilar utama dalam membangun citra positif pesantren di mata publik. Budaya melayani yang profesional dan berbasis nilai-nilai Islam ini tidak hanya meningkatkan mutu tata kelola internal, tetapi juga memperkuat daya saing lembaga di era globalisasi. Melalui komitmen berkelanjutan dari seluruh elemen pesantren, program pengabdian ini diyakini mampu melahirkan standar baru dalam tata kelola pelayanan pondok pesantren. Diharapkan hasil dari pengabdian ini dapat menjadi referensi berharga bagi pengembangan program-program pengabdian masyarakat di lingkungan perguruan tinggi Islam lainnya. Langkah awal yang dilakukan di Batujaya ini diharapkan mampu menginspirasi gerakan transformasi tata kelola pelayanan pesantren secara lebih luas.

## Metode

Metode kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan mengedepankan proses perencanaan aksi bersama komunitas melalui pengorganisasian komunitas (*community organizing*). Subyek utama pengabdian ini adalah para pengurus Pondok Pesantren Daarul Hufaz yang membidangi unit tata usaha, administrasi, kepengasuhan santri, serta unit pelayanan umum. Kegiatan pengabdian dipusatkan secara langsung di Pondok Pesantren Daarul Hufaz yang beralamat di Kecamatan

Batujaya, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Proses pengorganisasian komunitas dirancang dengan menempatkan subyek dampingan bukan sekadar sebagai objek penerima manfaat, melainkan sebagai mitra sejajar dan aktor utama perubahan sejak tahap awal riset hingga evaluasi akhir. Keterlibatan aktif subyek dampingan dibangun melalui pembentukan tim kerja internal (*task force*) pelayanan yang terdiri dari perwakilan ustadz senior, staf administrasi, dan pengurus santri muda. Keterikatan ini ditujukan untuk menumbuhkan rasa kepemilikan (*sense of ownership*) yang kuat terhadap perubahan budaya pelayanan dan proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan pesantren.

Strategi riset-pengabdian yang diterapkan dalam kegiatan ini mengacu pada metode *Asset-Based Community Development* (ABCD). Pendekatan ABCD berfokus pada mengidentifikasi, memetakan, serta memobilisasi berbagai aset dan potensi internal yang telah dimiliki oleh Pondok Pesantren Daarul Hufaz, ketimbang berfokus pada kekurangan lembaga. Hal ini sejalan dengan pandangan Kretzmann dan McKnight dalam Aziz dan kawan-kawan yang menyatakan bahwa pembangunan masyarakat yang berkelanjutan berasal dari pemanfaatan dan pengorganisasian aset internal yang ada di dalam komunitas itu sendiri (Aziz et al., 2026). Melalui kerangka kerja ABCD ini, tujuan pengabdian untuk merancang *Santri-Service Center* dicapai melalui lima tahapan terintegrasi yang dijalankan secara naratif dan partisipatif bersama seluruh pengurus.

Tahap pertama adalah *Discovery* (Penemuan Aset), di mana tim pengabdian bersama pengurus secara kolaboratif memetakan lima kategori aset utama pesantren, meliputi aset individu pengurus, aset kelembagaan, aset sosial-budaya berbasis nilai-nilai kesantrian dan khidmah, aset fisik ruang pelayanan, serta aset finansial dan digital. Penemuan aset ini menjadi dasar untuk melangkah ke tahap kedua, yaitu *Dream* (Impian Bersama), di mana pengurus diajak merumuskan visi ideal mengenai sistem pelayanan pesantren yang ramah, cepat, transparan, dan mencerminkan nilai-nilai keislaman. Sukmana dan Ikawan-kawan menegaskan bahwa pergerakan komunitas yang didasari pada kesadaran atas aset dan visi bersama akan mengubah posisi warga dari sekadar penerima layanan (*clients*) menjadi warga aktif (*citizens*) yang berdaya mengelola perubahannya sendiri (Sukmana et al., 2025).

Tahap ketiga dilanjutkan dengan *Design* (Perancangan), di mana pengurus pesantren dengan pendampingan tim pengabdian merancang alur pelayanan (*service blueprint*) serta merumuskan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang mencakup administrasi wali santri, penanganan keluhan, penanganan santri sakit, dan tata kelola kunjungan tamu. Selanjutnya, pada tahap keempat yaitu *Destiny/Action* (Pelaksanaan dan Mobilisasi), rancangan tersebut diimplementasikan melalui kegiatan *Workshop* dan *Roleplay Hospitality Spiritual*. Pengurus dilatih menerapkan etika komunikasi berbasis empati, gestur tubuh yang santun, serta penggunaan media digital WhatsApp Business. Penerapan dimensi kualitas pelayanan ini merujuk pada teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Juwitasari dan Ramadhika, di mana keandalan, ketanggapan, dan jaminan sikap ramah (*assurance & empathy*) menjadi penentu utama dalam memenuhi ekspektasi serta kepuasan pengguna layanan (Juwitasari & Ramadhika, 2025).

Rangkaian kegiatan diakhiri dengan tahap kelima, yaitu *Documentation & Sustainability* (Dokumentasi dan Keberlanjutan). Pada tahap ini, dilakukan pengukuran peningkatan kapasitas pengurus melalui instrumen *Pre-Test* dan *Post-Test*, uji coba pengisian kuesioner kepuasan bagi wali santri, penyerahan dokumen resmi Buku Saku SOP Layanan, serta pembentukan *Local Champion* dari unsur pengurus internal pesantren. Seluruh alur pengorganisasian komunitas dan tahapan strategi ABCD ini dikemas secara berkelanjutan guna memastikan Pondok Pesantren Daarul Hufaz Batujaya mampu mengelola sistem pelayanan publiknya secara mandiri dan profesional.

### Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil menjawab permasalahan mendasar terkait ketiadaan standar pelayanan di Pondok Pesantren Daarul Hufaz Kecamatan Batujaya. Melalui pendekatan partisipatif, tim pengabdian bersama komunitas pengurus berhasil mengidentifikasi akar penyebab lambatnya respon informasi dan penanganan komplain wali santri. Dinamika awal kegiatan diisi dengan proses pengorganisasian komunitas untuk menyatukan persepsi mengenai pentingnya profesionalisme dalam tata kelola pelayanan pendidikan Islam. Pengurus yang semula menganggap pelayanan administrasi hanya sekadar tugas sampingan, kini mulai memahami peran strategisnya terhadap citra lembaga. Proses penyadaran ini menjadi titik pijak utama dalam membimbing pengurus melintasi tahapan perubahan budaya kerja di pesantren. Hasil dari pemetaan awal ini mengonfirmasi bahwa potensi aset internal pesantren sangat siap untuk dikembangkan menuju sistem pelayanan terpadu.

Bentuk aksi teknis pertama yang direalisasikan dalam memecahkan masalah komunitas adalah pembentukan tim *task force* penyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan. Tim ini bersama pengurus secara partisipatif merumuskan draf alur pelayanan yang mencakup empat bidang utama, yaitu informasi administrasi, penanganan santri sakit, penerimaan tamu, dan pengelolaan komplain. Selain merumuskan dokumen tertulis, aksi teknis dilanjutkan dengan digitalisasi sistem informasi menggunakan fitur WhatsApp Business terkonfigurasi. Pengurus dilatih membuat balasan otomatis, katalog layanan, serta Google Form untuk menampung kritik dan saran dari wali santri secara terstruktur. Penerapan aksi program ini secara langsung mengurai kerumitan alur komunikasi yang sebelumnya tidak teratur menjadi lebih efektif dan efisien.

Aksi program berikutnya diwujudkan melalui *Workshop dan Simulasi Roleplay Hospitality Spiritual* untuk mengasah keterampilan interaksi pengurus. Pengurus santri secara langsung mempraktikkan etika menyambut tamu, penggunaan bahasa empati, gestur tubuh yang santun, serta teknik penyelesaian konflik saat menghadapi wali santri yang emosional. Pelatihan ini memfasilitasi pengurus untuk mengubah pola komunikasi kaku menjadi lebih terbuka dan ramah tanpa mengabaikan kewibawaan nilai-nilai pesantren. Simulasi penanganan krisis juga dilakukan guna memastikan setiap pengurus memiliki kesiapsiagaan yang sama saat menghadapi situasi darurat di lapangan. Melalui kegiatan interaktif ini, terjadi peningkatan kapasitas diri yang signifikan pada seluruh peserta.



**Gambar 1.** Kegiatan Pelatihan Pelatihan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan Hospitality di Pondok Pesantren Daarul Hufaz

Proses pendampingan yang intensif selama dua minggu setelah workshop berhasil mendorong munculnya perubahan perilaku positif yang sangat nyata pada diri pengurus. Pengurus santri yang sebelumnya pasif kini menunjukkan kebiasaan baru dalam merespon pesan wali santri secara cepat, ramah, dan terstruktur. Selain perubahan perilaku individu, kegiatan ini berhasil melahirkan pranata sosial baru di internal pesantren berupa penetapan unit *Santri-Service Center* sebagai pusat kendali pelayanan publik. Pranata baru ini dilengkapi dengan jadwal piket pelayanan yang teratur serta alur koordinasi antar unit yang semakin jelas. Kehadiran unit pelayanan terpadu ini membawa suasana baru yang lebih profesional dalam lingkungan tata kelola Pondok Pesantren Daarul Hufaz.

Berikut adalah rekapitulasi data yang menggambarkan indikator pencapaian dan bentuk perubahan sosial yang berhasil diwujudkan selama proses pengabdian masyarakat berlangsung.

| Indikator Perubahan       | Kondisi Sebelum Pengabdian                   | Kondisi Setelah Pengabdian                             |
|---------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Dokumen Layanan</b>    | Belum memiliki SOP pelayanan tertulis        | Tersedia 4 Dokumen SOP Pelayanan Utama                 |
| <b>Media Komunikasi</b>   | WhatsApp pribadi pengurus (tidak terstandar) | WhatsApp Business Terintegrasi & Google Form           |
| <b>Pranata Lembaga</b>    | Pelayanan bersifat parsial dan pasif         | Terbentuk unit <i>Santri-Service Center</i> terpadu    |
| <b>Kepemimpinan Lokal</b> | Belum ada penanggung jawab khusus            | Terbentuk 2 <i>Local Champions</i> sebagai koordinator |

---

**Respon  
Informasi**

Membutuhkan waktu 1-2 hari

Terbalas otomatis/maksimal 15  
menit

---

Transformasi sosial dalam pengabdian ini juga ditandai dengan munculnya pimpinan lokal (*local leader*) baru dari unsur pengurus muda yang sangat potensial. Dua orang pengurus senior secara bertahap terpilih dan ditetapkan sebagai *Local Champions* yang bertanggung jawab mengawal kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Kepemimpinan lokal ini tumbuh dari kesadaran baru akan pentingnya komitmen melayani secara ihsan demi kemajuan lembaga. Mereka tidak hanya bertugas mengawasi pelaksanaan SOP, tetapi juga aktif menjadi mentor bagi pengurus muda lainnya dalam menjalankan tugas harian. Kehadiran *local leader* ini menjadi jaminan utama bahwa inovasi pelayanan di Pondok Pesantren Daarul Hufaz tidak akan berhenti setelah masa pengabdian selesai.

Dampak dari perubahan sosial ini dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan wali santri yang berinteraksi dengan pihak pesantren. Kesadaran baru yang tercipta di kalangan pengurus berhasil meningkatkan indeks kepuasan wali santri terhadap kejelasan informasi dan kenyamanan saat berkunjung. Budaya transparansi dan keterbukaan komunikasi kini menjadi identitas baru yang melengkapi nilai-nilai kesantrian di Pondok Pesantren Daarul Hufaz Batujaya. Hubungan antara pimpinan pesantren, pengurus, dan wali santri menjadi jauh lebih harmonis karena didasari atas rasa saling percaya dan menghormati. Terciptanya iklim pelayanan yang kondusif ini membuktikan bahwa integrasi manajemen modern dapat berjalan selaras dengan tradisi pesantren.

Secara keseluruhan, keberhasilan program pengabdian ini memberikan jawaban tuntas atas permasalahan tata kelola pelayanan yang dipaparkan pada bagian pendahuluan. Penggabungan antara penyusunan SOP, pembentukan *Santri-Service Center*, dan pelatihan *hospitality* terbukti efektif mengangkat standar operasional pesantren. Model pendampingan berbasis pengorganisasian komunitas dan metode ABCD ini terbukti sangat cocok diterapkan pada lingkungan lembaga pendidikan Islam tradisional. Perubahan perilaku pengurus, lahirnya *local leader*, serta terbentuknya pranata baru menjadi bukti nyata terjadinya transformasi sosial yang berkelanjutan. Hasil pengabdian di Batujaya ini diharapkan dapat menjadi percontohan bagi pengembangan manajemen layanan di pondok pesantren lainnya.

## **Pembahasan**

Hasil pengabdian masyarakat di Pondok Pesantren Daarul Hufaz Batujaya menunjukkan bahwa transformasi manajemen pelayanan publik pada lembaga pendidikan Islam tradisional sangat ditentukan oleh rekonsiliasi antara nilai spiritualitas dan profesionalisme tata kelola. Secara teoretis, temuan ini memperkuat kerangka *Service-Dominant Logic* (S-D Logic) yang dikemukakan oleh Vargo dan Lusch dalam Sasono, di mana pelayanan tidak lagi dipandang sebagai sekadar aktivitas transaksi mekanis, melainkan sebuah proses kolaborasi penciptaan nilai (*value co-creation*) antara penyedia jasa (pengurus) dan pengguna jasa (wali santri) (Sasono, 2026). Dalam konteks pesantren, nilai keikhlasan dan khidmah yang selama ini menjadi fondasi utama

pelayanan berhasil disintesiskan dengan standar *hospitality* modern tanpa mengikis kewibawaan tradisi kesantrian. Diskusi hasil ini menegaskan bahwa kelemahan pelayanan di pesantren tradisional umumnya bukan disebabkan oleh ketiadaan komitmen moral pengurus, melainkan akibat ketiadaan sistem dan instrumen operasional (*SOP & tools*) yang mampu menerjemahkan niat melayani menjadi tindakan yang terukur dan konsisten.

Secara teoretis, dinamika proses pengabdian berbasis *Asset-Based Community Development* (ABCD) dari tahap awal hingga terjadinya perubahan sosial membuktikan efektivitas teori institusionalisme baru (*Neo-Institutional Theory*) dalam menjelaskan proses pelebagaan pranata baru di lingkungan pesantren. Menurut DiMaggio dan Powell dalam Hidayati, perubahan organisasi dapat terjadi melalui mekanisme *isomorphic pressures*, khususnya *mimetic* dan *normative isomorphism* (Hidayati, 2024), di mana pesantren mengadopsi standar pelayanan publik modern untuk merespons ekspektasi sosial wali santri yang semakin tinggi. Pembentukan unit *Santri-Service Center* dan pembakuan 4 SOP pelayanan utama terbukti mampu mengubah struktur tata kelola yang dulunya bersifat *informal-unstructured* menjadi *formal-structured*. Temuan teoretis dari pengabdian ini mengindikasikan bahwa ketika institusi Islam menyediakan ruang partisipatif bagi pengurus internal untuk merancang aturan main mereka sendiri, resistensi terhadap perubahan dapat diminimalisasi dan pelebagaan aturan baru (*institutionalization*) dapat berjalan secara organik dan berkelanjutan.

Lebih lanjut, munculnya perubahan perilaku pengurus dan lahirnya kepemimpinan lokal (*local leader/Local Champions*) relevan dengan teori konstruksi sosial dari Berger dan Luckmann atas realitas (*Social Construction of Reality*) (Nerita et al., 2023). Proses interaksi sosial melalui *workshop*, *roleplay*, dan pendampingan harian bertindak sebagai ruang eksternalisasi, obyektifikasi, dan internalisasi nilai-nilai baru mengenai pentingnya *service excellence*. Pengurus yang awalnya memandang pelayanan publik sebagai beban administratif luar, mengalami transformasi kesadaran (*conscientization*) sebagaimana dijelaskan Paulo Freire, di mana mereka menginternalisasi peran melayani sebagai bagian integral dari ibadah dan tanggung jawab kepengasuhan.

Secara luas, temuan pengabdian ini memberikan kontribusi teoretis baru bagi pengembangan keilmuan Manajemen Pendidikan Islam, khususnya pada pemetaan literatur manajemen pelayanan pada lembaga berbasis keagamaan (*faith-based organizations*). Literature review terhadap kajian-kajian terdahulu seperti yang dilakukan Ratnaningrum menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expectation*) dan persepsi kenyataan (*perceived service*) (Ratnaningrum, 2023). Kegiatan pengabdian ini membuktikan bahwa strategi digitalisasi sederhana (WhatsApp Business) dan pembentukan kepemimpinan lokal berbasis empati terbukti efektif memangkas *gap* komunikasi tersebut secara drastis. Transformasi sosial yang tercipta di Pondok Pesantren Daarul Hufaz memformulasikan sebuah tesis teoretis baru: bahwa modernisasi pelayanan di pesantren tidak harus mengadopsi gaya korporat yang kaku, melainkan dapat diwujudkan melalui model *Spiritual Hospitality Management* yang mengawinkan prinsip profesionalisme modern dengan spirit *akhlakul karimah*.

## Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil mencapai tujuannya dalam mentransformasi sistem pelayanan di Pondok Pesantren Daarul Hufaz Batujaya melalui pembentukan unit *Santri-Service Center* berbasis prinsip *hospitality spiritual*. Program ini membuktikan bahwa penggabungan antara standarisasi operasional dan digitalisasi sederhana mampu menyelesaikan permasalahan ketidakpastian informasi dan penanganan keluhan wali santri secara efektif. Capaian utama pengabdian ini ditunjukkan melalui lahirnya empat dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang adaptif, terkonfigurasinya media komunikasi WhatsApp Business terpadu, serta terjadinya perubahan perilaku pengurus yang lebih profesional, ramah, dan responsif. Keberhasilan ini juga melahirkan kepemimpinan lokal (*Local Champions*) yang siap mengawal keberlanjutan mutu pelayanan internal. Secara keseluruhan, integrasi manajemen pelayanan modern ke dalam tradisi pesantren tidak hanya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wali santri, melainkan juga mengukuhkan reputasi Pondok Pesantren Daarul Hufaz sebagai lembaga pendidikan Islam yang berdaya saing tinggi, transparan, dan berorientasi pada kemaslahatan publik. Berdasarkan hasil kegiatan diatas, rencana tindak lanjut difokuskan pada penguatan komitmen pimpinan pesantren untuk menetapkan dokumen SOP Pelayanan secara resmi melalui Surat Keputusan (SK) kelembagaan agar memiliki kekuatan hukum internal yang mengikat. Selain itu, *Local Champions* yang telah terbentuk disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan *hospitality* penyegaran secara berkala bagi pengurus santri baru pada setiap pergantian periode kepengurusan guna menjaga konsistensi mutu layanan.

## Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada pimpinan dan seluruh keluarga besar Pondok Pesantren Daarul Hufaz, para pengurus santri, serta staf tata usaha yang telah memberikan waktu, kesempatan, partisipasi, dan dukungan selama proses pelatihan dan pendampingan berlangsung. Apresiasi juga disampaikan kepada tim pelaksana, narasumber, dan semua pihak yang telah berkontribusi dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan. Semoga kerja sama dan kontribusi yang telah diberikan dapat memberikan manfaat berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, profesionalisme pengelolaan, serta penguatan nilai-nilai *hospitality* yang berlandaskan prinsip-prinsip keislaman di lingkungan pondok pesantren.

## Referensi

- Arvenita, A. Y., Jannah, S. R., & Summiyani. (2026). Strategi Pemasaran Pimpinan dalam Meningkatkan Minat Santri untuk Mendaftar di Pondok Pesantren Darul Arifin Jambi. *Jurnal Pendidikan Madrasah*, 11(1), 41–52. <https://doi.org/10.14421/jpm.2026.41-52>
- Aziz, A., SM, M. A., Sri Rokhlinasari, S. E., Ridwan Widagdo, S. E., Saechu, M., Irsad, M. E., & Al Faruqi, M. I. R. (2026). *Ekonomi umat dari masjid: model asset-based community development untuk pemberdayaan berkelanjutan*. PT. Atha Publishing

Globalindo.

- Ersanda, M., Rahmah, A., & Pramudita, R. (2026). Etika Pelayanan dalam Pendidikan Islam: Membangun Budaya Pelayanan Berbasis Nilai-Nilai Islami. *Jurnal Sains Student Research (JSSR)*, 4(4). <https://doi.org/10.61722/jssr.v4i4.11080>
- Harmathilda, Hakim, A. R., Damayanti, & Supriyadi, C. (2024). Transformasi Pendidikan Pesantren Di Era Modern: Antara Tradisi Dan Inovasi. *Karimiyah: Journal of Islamic Literature and Muslim Society*, 4(1), 33–50. <https://doi.org/10.59623/karimiyah.v4i1.51>
- Hidayati, E. (2024). Tantangan Pergeseran Kelembagaan Pkk Di Pedesaan Perspektif Isomorfisme. *AT TAMKIN: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam Dan Perubahan Sosial*, 3(2), 118–133.
- Huda, S., Nurman, M., & Haris, I. (2025). Pengaruh Startegi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Calon Santri Di Pesantren Tahfizh Daarul Qur'an Lampung. *Jurnal Anajemen Pendidikan*, 10(3), 1289–1299. <https://doi.org/10.34125/jmp.v10i3.775>
- Juwitasari, S., & Ramadhika, A. (2025). Analisa Kepuasan Pelanggan Terkait Service Quality Makeup Artist: Vallen Beauty. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2). <https://doi.org/10.30640/jumma45.v4i2.5106>
- Lestari, D., Rahmadani, S., & Iqbal, M. (2026). Manajemen Kemitraan Strategis Dan Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pesantren. *Jurnal Al-Hasib: Manajemen Pendidikan Islam*, 02(03), 130–142. <https://doi.org/10.71242/x9cszf89>
- Mahmud, A., & Nufus, T. Z. (2025). *Manajemen Integrasi Kurikulum: Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pondok Pesantren*. Penerbit Filomedia Pustaka.
- Muhamad, F. D., & Yuliana, L. (2026). *Manajemen Hospitality di Indonesia: Praktik, Strategi, dan Pengembangan*. CV Eureka Media Aksara.
- Nerita, S., Ananda, A., & Mukhaiyar, M. (2023). Pemikiran Konstruktivisme Dan Implementasinya Dalam Pembelajaran. *Jurnal Education and Development*, 11(2), 292–297. <https://doi.org/10.37081/ed.v11i2.4634>
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279–299. <https://doi.org/10.2238/0g2ksj12>
- Sasono, E. (2026). *Teori dalam Manajemen Pemasaran*. Penerbit NEM.
- Sopwandin, I. (2025). *Manajemen pesantren: Konsep dan strategi pengelolaan pesantren berdaya saing*. Selat Media.

- Sukmana, O., Damanik, F. H. S., Sianipar, G., Yuliyantini, Y., Lairing, N., Daulay, P., Ramadhany, A. N. C., Machdum, S. V., Muhammad, G., & Saragih, M. W. (2025). *Gerakan sosial dan pemberdayaan masyarakat*. Star Digital Publishing.
- Widiyastuti, T., & Ningrum, T. A. P. (2025). Upaya peningkatan kualitas pelayanan resepsionis sebagai penunjang kegiatan operasional organisasi. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 1096–1110. <https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.634>