

## ABSTRAK

**Zuhri.** 2018. *Kepemimpinan Visioner Kiai dalam Mewujudkan Layanan Prima di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek*. Disertasi. Pascasarjana Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam IAIN Tulungagung. Promotor I: Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag., Promotor II: Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag.

Kata Kunci : Kepemimpinan Visioner Kiai, Layanan Prima Pendidikan

Layanan prima dalam proses pendidikan merupakan integrasi proses dan standar hasil pendidikan. Lembaga pendidikan menerapkan standar layanan dilandasi oleh rancangan masa depan lembaga sebagai organisasi yakni *Visi*. Lembaga pendidikan mempunyai visi dan tujuan organisasi sebagai pemandu dalam mencapai tujuannya, demikian halnya pondok pesantren. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena yang bertolak belakang terhadap kekuatan visi pondok pesantren dalam menciptakan proses dan layanan pendidikan yang sesuai standar kebutuhan konsumen. Kinerja pimpinan pesantren yakni kiai sangat menentukan visi yang menjadi harakah organisasi pesantren memberikan layanan pendidikan yang prima. Efektifitas organisasi di pondok pesantren sangat bergantung pada kerja kiai sebagai penuntun, motor perubahan lembaga, komunikator, dan pembimbing.

Rumusan masalah dalam penulisan disertasi ini adalah 1) Bagaimana kemampuan Kiai merumuskan visi dalam mewujudkan layanan prima di pondok pesantren Hidayatullah Trenggalek?; 2) Bagaimana kemampuan Kiai mengimplementasikan visi dalam mewujudkan layanan prima di pondok pesantren Hidayatullah Trenggalek?, 3) Bagaimana evaluasi pelaksanaan layanan prima di pondok pesantren Hidayatullah Trenggalek?

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi menggunakan rancangan multisitus. Lokasi penelitian adalah Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek. Teknik pengambilan data menggunakan interviu, wawancara dan dokumentasi. Analisis data meliputi analisa situs tunggal dan analisa lintas situs dengan teknik analisa data; reduksi data, penyajian data, dan simpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa 1) Kemampuan Kiai dalam merumuskan visi dalam mewujudkan layanan prima pondok pesantren melalui tahapan partisipasi total Kiai dalam perumusan, membentuk tim perumus, 3) menentukan tujuan dan startegi program yang akan dilaksanakan, dan membuat komitmen mewujudkan visi menjadi aksi, 2) Kemampuan Kiai mengimplementasikan visi dengan menerapkan kerja pimpinan visioner sebagai penentu arah kebijakan, agen perubahan di pondok pesantren, komunikator, pembimbing, pribadi yang *Istiqomah*, dan pimpinan menjadi *Uswatun Hasanah*, 3) Evaluasi pelaksanaan layanan prima dilakukan dengan langkah; evaluasi context layanan, input layanan, proses layanan, produk layanan, dan diiringi sikap *tasammuh* Kiai.

## ABSTRACT

Zuhri, 2018. *Kiai Visionary Leadership in Achieving Excellent Service at Islamic Boarding School Hidayatullah Pule Trenggalek*, Dissertation. Postgraduate Doctoral Program of Management of Islamic Education IAIN Tulungagung, Promoter 1 : Promotor I: Prof. Dr. H. Akhyak,M.Ag, Promoter II: Prof. Dr. H. Achmad Patoni,M.Ag.

Keywords : Visionary Leadership Kiai, Excellent Service Education

Excellent service in the educational process is the integration of processes and standards of educational outcomes. Educational institutions implement service standards based on the future design of the institution as an organization that is Vision. Educational institutions have the vision and goals of the organization as a guide in achieving its goals, as well as islamic boarding school. Research i this Dissertation againts the backdrop of a phenomena that contrasts against to the strength of the vision of boarding schools in creating educational processes and services that meet the standards of consumer needs. The performance of islamic boarding school leadership that is Kiai very determines the vision that becomes *harakah pesantren* organization provide excellent education service. The effectiveness of the organization in *pesantren* is very dependent on Kiai's work as a guide, agency change agent, communicator and supervisor.

Formulation of the problem in the writing this dissertation are 1) How does Kiai's ability to formulate vision in realizing the excellent service of in islamic boarding school Hidayatullah Trenggalek ?, 2) How does Kiai's ability to implement the vision in realizing the excellent service in islamic boarding school Hidayatullah Trenggalek ?, 3) How to evaluate the implementation of excellent service in islamic boarding school Hidayatullah Trenggalek ?

This research is qualitative research with phenomological approach using multysytus design. The location of the research are islamic boarding school Hidayatullah at Pule Trenggalek. Techniques of data collection using interviews, interviews and documentation. Data analysis includes single site analysis and cross site analysis with data analysis techniques; data reduction, data presentation, and conclusions.

Results of this study conclude that; 1) Kiai's ability to formulate the vision in realizing the excellent service of boarding school through the stages of total Kiai participation in formulation, forming the drafting team, 3) determining the objectives and program strategy that will be implemented, and making the commitment to realize the vision in action 2) Kiai's ability to implement vision in realizing the excellent service is done by applying the work of visoner leader as determinant of policy direction, change agent in boarding school, communicator, counselor, personality *Istikomah*, and leadership become *Uswatun Hasanah*; 3) Evaluation of education prime service implementation done by step; evaluation of service context, service input, service process, education service product, and Kiai's *tasammuh* attitude.

## المُلخَص

زُهري، ٢٠١٨. الرؤية الحكيمة كيمي في تحقيق تعليم الخدمة الممتازة في المعهد الإسلامي هداية الله بول ترينجاليك، أطروحة. برنامج الدكتوراة للدراسات العليا بإرادة التربية الإسلامية معهد الدين الإسلامي الحكومي تُولوج أكونج المروج الأول ألفرو فيسوز الدكتوراه الحاج أحيك، ماجستير الدين الإسلامي المروج الثاني ألفرو فيسوز الدكتوراه الحاج أحمد فطاني، ماجستير الدين الإسلامي المروج. كلمات البحث: القيادة البصيرة كيمي، تعليم الخدمة الممتازة

الخدمة الممتازة في العملية التعليمية هي تكامل العمليات ومعايير النتائج التعليمية. تطبق المؤسسات التعليمية معايير الخدمة القائمة على التصميم المستقبلي للمؤسسة كمنظمة الرؤية. لدى المؤسسات التعليمية رؤية وأهداف المنظمة كدليل في تحقيق أهدافها، وكذلك المدارس الداخلية. هذا البحث مدفوع بظاهرة تتعارض مع قوة رؤية المدرسة الداخلية في خلق العمليات التعليمية والخدمات التي تلبي معايير احتياجات المستهلك. إن أداء قيادة المعهد الإسلامي وبالتحديد كيمي، يُحدّد بقوة الرؤية التي يجب أن توفرها منظمة البيسائرين الريفية لتوفير خدمات تعليمية ممتازة. تعتمد فعالية المنظمات في المدارس الداخلية الإسلامية بشكل كبير على عمل كيمي كمُرشد، ومؤسسات تغيير الدرجات النارية، وموفري الاتصالات، والموجهين.

صياغة المشكلة في كتابة هذه الرسالة هي: (١) كيف قدرة كيمي على صياغة الرؤية في تحقيق الخدمة الممتازة للتعليم في المعهد الإسلامي هداية الله ترينجاليك، (٢) كيف قدرة كيمي على تنفيذ الرؤية في تحقيق الخدمة الممتازة للتعليم في المعهد الإسلامي هداية الله ترينجاليك، (٣) تنفيذ الخدمة التعليمية الممتازة في المعهد الإسلامي هداية الله ترينجاليك؟

هذا البحث هو بحث نوعي مع مقارنة فيومولوجية باستخدام تصميم متعدد المواقع. الموقع البحثي هو المعهد الإسلامي هداية الله ترينجاليك. تقنيات جمع البيانات باستخدام المقبلات والمقبلات والوثائق. يشمل تحليل البيانات تحليل الموقع الواحد وتحليل الموقع عبر تقنيات تحليل البيانات؛ تحفيض البيانات، وعرض البيانات، والاستنتاجات

نتائج هذه الدراسة استنتج الباحثون أن: (١) قدرة كيمي على صياغة رؤية في تحقيق الخدمة الممتازة للتعليم في المعهد الإسلامي من خلال مراحل المشاركة الكلية للكيمي في التشكيل، وتشكيل فريق الصياغة، تحديداً أهداف واستراتيجيات البرنامج الذي سيتم تنفيذه، والالتزام بتحقيق الرؤية لتكون العمل، (٢) قدرة

كبي على تنفيذ الرؤية من خلال تطبيق عمل زعيم المؤسس كمؤشر محدد للسياسة ، تغيير عامل في المعهد الإسلامي ، التواصل ، معلم ، شخص استقلالي ، وقائد الواعظ ، ٣) تقييم تنفيذ خدمات التعليم المتميزة التي تبني عن طريق الخطوات ؛ تقييم سياق الخدمة ، مداخلات الخدمة التعليمية ، عملية خدمة التعليم ، منتج خدمة التعليم ، ويصاحبها موقف التسامح كبي