

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

Berdasarkan fokus penelitian, bab ini secara berturut-turut akan memaparkan tentang kemampuan kiai merumuskan visi, kemampuan kiai mengimplementasikan visi dalam layanan prima, dan evaluasi layanan prima di Pondok Pesantren.

#### **A. Kemampuan kiai Merumuskan Visi dalam Mewujudkan Layanan Prima di Pondok Pesantren Hidayatullah**

Fokus penelitian kemampuan kiai merumuskan visi dalam mewujudkan layanan prima melalui beberapa tahap sebagai berikut.

##### **1. Membentuk Tim Perumus Visi**

Kiai Pondok Pesantren Hidayatullah dalam merumuskan visi sebagai arah pergerakan lembaga pendidikan menuju perubahan-perubahan mendatang yang mengarah pada peningkatan layanan prima. Berangkat dari transformasi pengetahuan tentang perubahan yang harus dilakukan dengan melibatkan berbagai unsur di pesantren untuk menentukan arah dan tujuan Pondok Pesantren Hidayatullah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ma'shum, sebagai berikut.

... di Pondok Pesantren ini saya sebagai pimpinan, waktu itu saya mempunyai *unek-unek* (gagasan) bagaimana pondok ini tidak hanya mengelola pendidikan pesantren saja tetapi juga bisa menyelenggarakan pendidikan umum. Memang di pondok kami sudah ada pendidikan umumnya yaitu SD, SMPI dan SMK. Tetapi yang saya inginkan adalah pendidikan pesantren dengan pola salafi tetap jalan dan pendidikan umum yang sudah ada ditambah lagi ragamnya, sehingga masyarakat itu ketika datang ke pondok ini sudah komplet mau belajar apa yang diinginkan. Jika masyarakat menginginkan pendidikan salaf saja kita dari pondok sudah siap, dan jika menginginkan pendidikan umum juga

sudah siap sesuai kebutuhan mereka. Gagasan ini saya sampaikan kepada pengurus harian di Yayasan Pondok Pesantren ini, bagaimana langkah dan cara mewujudkannya. Saya pribadi membuat *ancer-ancer*, agar hal ini bisa terwujud, langkah yang saya tempuh dengan membuat tim perumus yang bertugas menyerap dan menginventarisasi kebutuhan-kebutuhan pendidikan di masyarakat sini.<sup>1</sup>

Tindak lanjut gagasan kiai tersebut direspon langsung pengurus Pondok Pesantren Hidayatullah dengan membentuk tim perumus visi yang dipimpin langsung oleh putra Ma'shum yakni Yusuful Hamdani. Tim ini mulai melaksanakan tugasnya untuk menindaklanjuti gagasan kiai sebagaimana yang disampaikan oleh ketua tim perumus sebagai berikut.

*...unek-unek* bapak (K.H. Ma'shum) itu tercetus pada awal tahun 2012 kemarin, beliau menyampaikan gagasan tentang bagaimana pondok pesantren bisa melayani seluruh kebutuhan santri mulai dari tingkat dasar, menengah, bahkan kalau bisa sampai tingkat perguruan tinggi. Kemudian beliau menunjuk saya untuk membentuk tim perumus dan pengembang pendidikan pondok pesantren dan saya harus menjadi promotornya. Langkah awal yang kami tempuh adalah mengadakan pertemuan guna menentukan siapa saja yang masuk tim perumus dan pengembang pondok pesantren ini. Waktu itu pada bulan pebruari 2012 kami musyawarah dengan hasil keputusan tim yang ditunjuk adalah Yusuful Hamdani (saya sendiri), Khoirul Anam (kepala SMP Islam Hidayatullah), Lukmanul Hakim (kepala SDI Hidayatullah), Idamatul Khoiriyah (Pengelola Pondok Tahfidz), dan Immarotus Sa'adah (pengelola administrasi pondok). Tim yang terdiri dari lima personil ini bertugas merumuskan program-program baru pendidikan dan sistem pengelolaannya.<sup>2</sup>

Lebih lanjut K.H. Yusuful Hamdani menunjukkan dokumen lembaga pendidikan baik formal maupun nonformal yang dikelola sebelum tahun 2012 sebagai berikut.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan K.H. Ma'shum, pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

<sup>2</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

Tabel 4.1. Lembaga Pendidikan YPP Hidayatullah sebelum tahun 2012<sup>3</sup>

No	Lembaga	Tahun Berdiri	Keterangan
1	TK AL-HIDAYAH I	1980	Lokasi di Pondok
2	TK AL-HIDAYAH II	1988	Lokasi Luar Pondok
3	TK AL-HIDAYAH III	1993	Lokasi Luar Pondok
4	TK AL-HIDAYAH IV	2000	Lokasi Luar Pondok
5	TK AL-HIDAYAH V	2001	Lokasi Luar Pondok
6	SD ISLAM	1984	Lokasi di Pondok
7	SMP ISLAM	1994	Lokasi Luar Pondok
8	SMK HIDAYATULLOH	2003	1 Jurusan
9	WAJAR SALAFI WUSTHO	2004	Lokasi di Pondok
10	Panti asuhan "ADDU' AFA'	2004	Lokasi di Pondok
11	TPQ HIDAYATULLOH	1965	Lokasi di Pondok
12	MADRASAH DINIYAH	1980	Lokasi di Pondok
13	Pondok Pesantren	1980	Lokasi di Pondok
14	Paket C	2003	Lokasi di Pondok

Dari tabel 4.1. di atas diketahui bahwa sebenarnya Pondok Pesantren Hidayatullah sudah mengelola beberapa pendidikan umum mulai dari SD sampai SMK, ada pendidikan pondoknya, TPQ, madrasah diniyah, dan Panti Asuhan. Dalam hal ini Yusuful Hamdani menjelaskan sebagai berikut.

... memang YPP Hidayatullah (Pondok Haya) sudah ada pendidikan tersebut. Tetapi pada dasarnya pengelolaan dan lokasi lembaga pendidikan masih belum satu lokasi dengan pondok pesantren Haya ini, ada SMK yang masih mengelola satu jurusan saja. Sehingga apa yang ditangkap dari dawuh kainya bagaimana Pondok Haya ini bisa memberikan akses pendidikan satu lingkup di pondok pesantren dengan berbagai kebutuhan peserta didik santri meliputi pilihan pendidikannya, pilihan geografis yang mudah dijangkau, pilihan sistem pengelolaan yang mudah diakses oleh peserta didik dan wali santri serta kaitan saran pendukung kebutuhan santri juga mudah di peroleh dalam lingkup pesantren tanpa harus keluar pesantren contohnya kebutuhan sehari-hari siswa.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Dokumentasi data Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

Ma'shum menegaskan kaitan arah layanan prima pesantren yang menjadi gagasan beliau sebagai berikut.

Di sini ini adalah pesantren yang ada di pegunungan. Jadi kalau wali santri datang ke sini menitipkan puteranya belajar mereka itu tidak perlu merasa khawatir tentang bagaimana anak saya sekolahnya, bagaimana komunikasi di pesantren, bagaimana wali menyuplai kebutuhan anaknya, dan pondok ini juga bisa membantu wali santri yang tidak mampu.<sup>5</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dimaknai bahwa visi Pondok Pesantren Hidayatullah muncul dari kiai yang mempunyai konsep perubahan layanan prima di pesantren dan dapat memenuhi kebutuhan santri dan wali santri secara maksimal. Layanan prima yang sudah ada menjadi landasan pengalaman layanan yang diterapkan dan menjadi kajian perubahan layanan yang lebih baik. Hal ini sebagaimana yang disampaikan Khoirul Anam berikut ini.

Kami bertugas merumuskan visi baru yang dapat mencakup seluruh arah pergerakan pesantren baik dari sisi layanan prima, seperti layanan prima formal, layanan kebutuhan sehari-hari santri, layanan administrasi dan komunikasi, kewirausahaan, unggulan pendidikan yang menjadi daya tarik bagi masyarakat, serta ikut serta mendorong perekonomian masyarakat dan pondok. Kami waktu itu tepatnya bulan Maret 2011 melaksanakan musyawarah tim perumus ini dengan menghasilkan beberapa indikator yang akan dijadikan rumusan visi bagi Pondok Pesantren Hidayatullah ini.<sup>6</sup>

Tim yang telah dibentuk oleh kiai melaksanakan perumusan visi Pondok Pesantren Hidayatullah dengan musyawarah tim dalam mengkaji rumusan-rumusan yang sesuai dengan arah dan tujuan yang dimaksud oleh

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan K.H. Ma'shum, pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

<sup>6</sup> Wawancara dengan Khoirul Anam, pengurus Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

pimpinan Pondok Pesantren. Hal ini sesuai pernyataan Yusuful Hamdani berikut ini.

Tim yang terdiri dari lima orang melakukan pembahasan tentang visi yang akan ditentukan di Pondok Pesantren Hidayatullah ini dengan mengkaji aspek-aspek yang akan menjadi target pengembangan pondok pesantren. Target inilah kemudian dijadikan indikator kerja dalam merumuskan visi yang berorientasi pada layanan prima di pesantren ini. Hasil musyawarah tersebut memutuskan adanya indikator kerja layanan jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Program jangka pendek di laksanakan minimal dua tahun kedepan, program menengah minimal sampai enam tahun kedepan, sedangkan program jangka panjang dilaksanakan minimal sepuluh tahun kedepan.<sup>7</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Lukmanul Hakim, anggota tim perumusan visi berikut ini.

Dalam perumusan visi sebagai arah pergerakan pendidikan pesantren ini, kami berlima menggunakan analisis faktor internal sebagai kekuatan, dan analisis eksternal sebagai tantangan. Analisis internal adalah menganalisis kekuatan dan ketersediaan daya yang kami miliki sebagai kerangka nantinya mewujudkan visi tersebut, sedangkan analisis eksternal adalah menganalisis tantangan, tuntutan, dan kebutuhan pelayanan prima dari wali santri, masyarakat, dan faktor lainnya.<sup>8</sup>

Kekuatan internal yang dimiliki oleh Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai analisis internal dasar perumusan visi mencakup ketersediaan lokasi dan lahan pesantren, animo masyarakat dengan jumlah santri, ketersediaan sarana yang dimiliki, ketersediaan personal, dan ketersediaan lembaga pendidikan yang dikelola. Adapun kekuatan internal dalam hal lahan dan lokasi pesantren sebagaimana disampaikan Ma'shum berikut ini.

<sup>7</sup> wawancara dengan Khoirul Anam, pengelola YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

<sup>8</sup> Wawancara dengan Lukmanul Hakim, pengelola YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

Pesantren ini memiliki lahan atas milik perorangan dan wakaf seluas 20.000 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 7.000 m<sup>2</sup>. Seluruh tanah dan bangunan dilengkapi dengan dokumen resmi baik dalam hal kepemilikan maupun izin pembangunan dan pemakaian untuk menjamin keberlangsungan dan kenyamanan para santri dalam menuntut ilmu di pesantren ini.”<sup>9</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Idamatul Khoiriyah tentang ketersediaan fisik sarana dan prasarana sebagai kekuatan internal pesantren berikut ini.

Alhamdulillah sarana dan prasarana yang ada di pondok pesantren kami mulai jenjang lembaga pendidikan TK sampai SMK, asrama santri putera dan puteri, fasilitas lainnya tersedia sebagai bentuk kesiapan pondok pesantren ini memberikan layanan prima yang terbaik bagi santri.<sup>10</sup>

Sedangkan kekuatan internal dari animo masyarakat dilihat dari jumlah santri yang ada di Pondok Pesantren Hidayatullah sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4.2. Data Santri Pondok Pesantren Hidayatullah

No	Lembaga	Jumlah Santri
1	TK Al-Hidayah I	25
2	TK Al-Hidayah II	39
3	TK Al-Hidayah III	45
4	TK Al-Hidayah IV	48
5	TK Al-Hidayah V	50
6	SD Islam	130
7	SMP Islam Hidayatulloh	450
8	SMK Hidayatulloh	375
9	Wajar Salafi Wustho	77
10	Panti asuhan “Addu’afa’	40
11	TPQ Hidayatulloh	125
12	Madrasah Diniyah	165
13	Pondok Pesantren	422
14	Paket C	150
15	Madrasah Aliyah Hidayatullah	110

<sup>9</sup> Wawancara dengan K.H. Ma’shum, Pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

<sup>10</sup> Wawancara dengan Idamatul Khoiriyah, Pengurus Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

No	Lembaga	Jumlah Santri
16	Madrasah Tsanawiyah Hidayatullah	250
	<b>Jumlah</b>	<b>2.141</b>

Sedangkan faktor internal dari sisi personalia yang menjadi kekuatan dalam aktivitas kerja organisasi dan pelayanan di Pondok Pesantren sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4.3. Data Personalia Pondok Pesantren Hidayatullah

No	Lembaga Pendidikan	Ustaz	Administrasi	Pembimbing Khusus
1	TK Al Hidayah	4	1	2
2	SDI Hidayatullah	15	2	8
3	SMPI Hidayatullah	25	4	8
4	MTs Hidayatullah	18	2	4
5	SMK Hidayatullah	38	4	6
6	MA Hidayatullah	16	2	2
7	PA Adduafa	5	1	2
8	Pondok Salafi	12	4	4
9	Madin Hidayatullah	19	2	7
10	TPQ Hidayatullah	4	1	1
		156	23	44

Faktor eksternal yang menjadi tantangan bagi Pondok Pesantren Hidayatullah dan inspirasi perumusan visi sebagaimana yang disampaikan oleh Ma'shum berikut ini.

Ketika kulo mengisi acara di luar Trenggalek, sempat ditanya Yi.. pondok Pule itu daerah mana nggih.. Trenggalek bagian pundi terus itu pondok yang dos pundi? Setelah ada pertanyaan seperti itu, saya berfikir bagaimana Pondok Pesantren Hidayatullah ini dapat dikenal oleh masyarakat secara luas dan dapat diketahui program pendidikannya serta pondok ini benar-benar bisa menjadi referensi bagi wali santri dengan melihat informasi itu tanpa kesulitan mengaksesnya. Hal ini saya sampaikan kepada anak saya (Yusuf) sebagai ketua yayasan

pondok, tolong Lee.. iki dipikir dan diwujudkan, bagaimana pondok kita ini dapat dikenal di masyarakat.<sup>11</sup>

Di lain kesempatan Yusuful Hamdani menyampaikan tentang faktor pendidikan pesantren yang harus dikelola dengan layanan terbaik diibaratkan orang yang berjualan sesuatu, berikut ini.

Ibarat orang itu mau membeli sesuatu di toko yang pertama dilihat itu bangunan tokonya, terlihat menarik, bersih, dan kalau dipandang itu menyenangkan, bukan barangnya dulu. Seringkali kita menjumpai sebuah toko dengan penampilan yang menarik istilah anak muda sekarang “model zaman now” dipermak dengan sebaik mungkin dan lingkungan tertata rapi padahal yang dijual pisang rasa coklat. Demikian halnya dengan pendidikan, jauh lebih sangat diperhatikan kaitan fisik lembaga yang menjadi tempat belajar, tidak hanya sekedar menjual pisang goreng dan tahu tetapi tempat memproses tranfser ilmu pengetahuan dan keterampilan bagi peserta didik. orang mau datang ketempat pendidikan yang dilihat dulu bungkusnya bukan isinya. Masalah keunggulan dan sebagainya itu fase berikutnya dari seleksi pemikiran pengguna jasa setelah fisik.<sup>12</sup>

Ustaz Ichsan Permadi menyampaikan tentang faktor ketertarikan pembeli (wali dan santri) pada barang dagangan berawal dari pandangan fisik lokasi belanja sebagai berikut.

Pembeli ketika datang ke sebuah toko yang dilihat pertama kali bangunannya, lalu bagaimana penampilan pelayannya, yang terlihat berikutnya cara melayani pembeli, dan terakhir baru melihat barang yang dibeli. Walaupun itu hanya singkong goreng rasa keju tetapi pelayannya menarik, cara melayani bagus, tempat jualanya indah dan bersih, harga yang biasanya Rp. 2.000,- menjadi Rp. 5.000,- satu potongnya. Hal ini menjadi tantangan bagi lembaga pendidikan kami seperti di sini, walaupun kami “Pondok Pesantren Hidayatullah” berada dipegunungan, bagaimana bisa menyajikan tempat belajar yang

<sup>11</sup> Wawancara dengan K.H. Maksum, Pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 21 Januari 2018

<sup>12</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah , tanggal 11 Pebruari 2018



bagus, pelayanannya menggunakan standar kepuasan konsumen, dan para guru memberikan pelayanan yang baik.<sup>13</sup>

Dari beberapa hasil wawancara di atas ditarik kesimpulan bahwa Pondok Pesantren Hidayatullah dalam merumuskan visinya mempertimbangkan berbagai masukan dari internal dan eksternal yang menjadi kajian indikator visi pesantren untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan prima pesantren dengan menerapkan layanan prima yang terbaik. Lebih lanjut Yusuf Hamdani menyampaikan Visi Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai berikut.

Visi pondok pesantren kami setelah melalui proses rumusan-rumusan oleh tim yakni “*Mencetak Generasi Yang Mampu Menegakkan Ajaran Islam Yang Membumi Disertai Akhlakul Karimah*.”<sup>14</sup>

Hal senada disampaikan Khoirul Anam tentang Visi Pondok Pesantren Hidayatullah berikut ini.

Visi ‘*Mencetak Generasi yang Mampu Menegakkan Ajaran Islam yang Membumi Disertai Akhlakul Karimah*’ mengandung makna memberikan pendidikan yang terbaik bagi santri sesuai kebutuhan yang diinginkan sehingga mampu menjadi santri yang berilmu, beriman, beramal, akhlakul karimah, dan mempunyai sifat yang membumi. Membumi artinya santri mampu bertempat di mana saja, memberikan warna baik bagi sekitar, mampu berkarya demi umat dan menunjukkan eksistensi santri yang berakhlak, beragama dan ahli dalam bidang kehidupan sesuai tuntutan zaman.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ichsan Permadi, Ustaz Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 7 Januari 2018

<sup>14</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua Harian PP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

<sup>15</sup> Wawancara dengan Khoirul Anam, Pengurus Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

Sedangkan Misi sebagai ejawantah visi yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai berikut.<sup>16</sup>

- a. Meningkatkan pendidikan dan pengajaran pada semua unit pendidikan di bawah Yayasan.
- b. Membina manusia muslim yang takwa, berbudi luhur, berpengetahuan sempurna, cakap dan terampil serta bertanggung jawab terhadap agama, bangsa dan negara.
- c. Membendung kebudayaan yang bertentangan dengan Islam atau kepribadian manusia.
- d. Mengantarkan generasi Islam tangguh disertai bekal kewirausahaan

Adapun tujuan Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek sebagai berikut.

- a. Meningkatkan SDM dan fasilitas pendidikan demi tercapainya upaya peningkatan kualitas pendidikan dan pengajaran.
- b. Mengembangkan dakwah Islamiyah di masyarakat demi terciptanya manusia muslim yang takwa, berbudi luhur, berpengetahuan sempurna, cakap dan terampil serta bertanggung jawab terhadap agama, bangsa dan negara.
- c. Merevitalisasi kebudayaan Islam di wilayah yayasan demi membendung kebudayaan yang bertentangan dengan syariat Islam atau kepribadian bangsa Indonesia.

---

<sup>16</sup> Dokumentasi Misi dan Tujuan dari AD ART Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

- d. Membantu pemerintah dalam memberikan santunan kepada anak yatim-piatu, fakir miskin dan orang jompo yang beragama Islam.

## 2. Menentukan Strategi

Sebagai tindak lanjut, tim perumus dan pengembang pendidikan Pondok Pesantren Hidayatullah menentukan langkah atau strategi yang diterapkan nantinya dalam implementasi visi. Strategi tersebut dibentuk dalam suatu program perencanaan pengembangan Pondok Pesantren. Hal senada disampaikan Yusuf Hamdani sambil menunjukkan dokumen perencanaan mulai tahun 2011 sampai sekarang. Secara garis besar dan seizin beliaunya peneliti merekam dokumen perencanaan pengembangan Pondok Pesantren Hidayatullah yang menjadi langkah dan target pemenuhan layanan prima. Dokumen tersebut sebagai berikut.

Tabel 4.4.  
Data Program Pengembangan YPP Hidayatullah (HAYA)<sup>17</sup>

No	Komponen	Target Program	RPL
1	Jangka Pendek	1. Sentralisasi Pengelolaan administrasi dan Keuangan	2011/2012
		2. Pendirian SMP Hidayatullah	2014
		3. Pendirian Koppontren	2013
		4. Pendirian MTs Hidayatullah	2014
		5. penambahan Jurusan SMK	2013
		6. Penataan sistem panti sosial	2013
		7. penataan sistem Keuangan lembaga	2012/2013
2	Jangka Menengah	1. Pendirian Bidang Usaha Konveksi	2015
		2. Pendirian Bidang Usaha Songkok	2015
		3. Pendirian Bidang Usaha Desain Grafis	2015
		4. Pendirian MA Hidayatullah	2015
		5. Pendirian Usaha catering	2017
		6. Pendirian Mini Market	2017
		7. Pendirian Tabungan haji dan Umrah	2016

<sup>17</sup> Dokumentasi data Tim Pengembang Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

No	Komponen	Target Program	RPL
		8. Pendirian Badan Usaha Travel	2016
		9. Program AAB untuk SD dan SMP	2016
		10. Program AAW untuk MA dan SMK	2016
		11. Program Pendidikan PP Haya dengan 3 sistem (PPT, PPS, PPHT)	2016
		12. Program 100 hari uji publik siswa baru SD-SMK	2016
3	Jangka Panjang	1. Program Jaminan Di terima Perguruan Tinggi Siswa SMK/MA	2018
		2. Pendirian PTAI	2019

Lebih lanjut K.H. Yusuf Hamdani menjelaskan terkait program-program sebagai langkah strategis mengawal perwujudan visi sebagai berikut.

Program yang kami susun dan rencanakan, mulai dilaksanakan Juli 2011 itu, kami sampaikan kepada K.H. Maksud untuk mendapatkan persetujuan dan kami jelaskan ragam dan model rencana tersebut beserta strategi pencapaiannya. Setelah berdiskusi cukup lama selama kurang lebih tiga hari, akhirnya program tersebut disetujui untuk dilaksanakan, tetapi beliau memberikan rambu-rambu sebelum semua program ini dilaksanakan harus ada pertemuan dengan seluruh pengurus yayasan, guru, dan lingkungan yang berperan membantu kita (*stake holder*). Akhirnya tepat pada April 2011 kami adakan pertemuan dengan seluruh elemen tersebut setelah kegiatan apel yayasan bertempat di Aula YPP HAYA, dengan presentasi pertama oleh K.H. Ma'shum, dan dilanjut oleh kami dari tim perumus dan pengembang program.<sup>18</sup>

Salah seorang guru SMP Islam Hamid menyampaikan tentang pertemuan tahun 2012 sebagai berikut.

....memang betul pada April 2011 kami seluruh guru dan pengurus berkumpul di Aula YPP Haya ini dalam acara sosialisasi pengembangan Pondok Pesantren dan Pengelolaan Pendidikan yang waktu dibuka oleh K.H. Ma'shum beliau menyampaikan beberapa terkait akan adanya perubahan-perubahan sistem dan program di Pondok, dan Beliau menghimbau untuk seluruh guru

<sup>18</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

dan pengurus untuk mendukung serta memberikan masukan agar program tersebut dapat berjalan lancar. Kemudian cara sosialisasi dilanjutkan oleh Gus Yusuf selaku ketua harian YPP Haya ini dengan berbagai program dan teknis pelaksanaannya.<sup>19</sup>

Hal senada disampaikan juga oleh Teguh Hariyadi, salah satu guru SMK Hidayatullah sebagai berikut.

Kiai setiap selalu memberikan arahan-arahan sebanyak dua kali dalam setiap tahun, beliau memaparkan bagaimana program-program yang telah direncanakan didukung, dilaksanakan dan diaksikan ke program yang nyata. Satu hal yang selalu beliau pesankan bahwa segala sesuatu itu walaupun kecil dan ringan bentuknya kalau dikelola dengan baik dan berkualitas prosesnya kan menghasilkan sesuatu yang berkualitas, sesuatu yang berkualitas akan mahal pada masanya, tidak dibuat mahal baru dikatakan kualitas.<sup>20</sup>

Lukmanul Hakim selaku Kepala SMK Hidayatullah saat ini menyampaikan hal ini.

Uneg-uneg dan Harakah kiai dalam mewujudkan semua program itu, beliau rutin memberikan dorongan, motivasi, dan arahan minimal secara resmi empat kali dalam satu tahunnya. Disamping hariannya beliau juga memantau bagaimana proses yang ditempuh menuju terwujudnya program yang telah dirumuskan oleh tim pengembang YPP Hidayatullah ini.<sup>21</sup>

Dari berbagai hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kiai Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek yang merupakan pendiri pondok merupakan sosok kiai visioner dan menjadi penentu awal visi pondok pesantren. Langkah awal yang dilakukan kiai dengan tranformasi pemahaman visi kepada elemen-elemen pondok pesantren dalam mewujudkan layanan-layanan prima yang sesuai harapan

<sup>19</sup> Wawancara dengan Hamid, Guru SMP Islam Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

<sup>20</sup> Wawancara dengan Teguh Hariadi, Guru SMK Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

<sup>21</sup> Wawancara dengan Kepala SMK Hidayatullah (Lukmanul Hakim), tanggal 07 Januari

santri dan pengguna jasa pesantren melalui pembentukan tim perumus dan pengembang visi dari berbagai bidang latar belakangnya, dan melaksanakan sosialisasi program secara menyeluruh ke elemen yang ada di pesantren baik guru, kepala sekolah, pengurus, dan *stake holder* pondok pesantren. Kiai membuka diri dengan menerima saran untuk perbaikan rencana program yang disusun dan mengajak seluruh elemen untuk mendukung program-program tersebut. Langkah kedua yang ditempuh kiai dengan membentuk tim perumus visi dengan melibatkan berbagai unsur yang ada di Pondok Pesantren. Dalam mengawal visi tersebut kiai melalui tim perumus menentukan langkah-langkah strategi dalam bentuk program layanan prima yang ditargetkan pencapaiannya sebagai komitmen pondok pesantren mengawal dan mewujudkan visi sehingga layanan prima pondok pesantren dapat terwujud dengan baik.

### **3. Total Komitmen**

Visi pondok pesantren Hidayatullah mencetak generasi yang mampu menegakkan ajaran Islam yang membumi disertai akhlakul karimah. Pimpinan, pengelola, dan tim perumus visi Pondok Pesantren Hidayatullah menyatukan tekad dan usaha untuk mewujudkan visi menjadi aksi. Perwujudan visi ke dalam aksi nyata merupakan bentuk implementasi visi pondok pesantren dengan didahului penyatuan komitmen bersama dari komponen pesantren yang menjadi sumber kekuatan aksi yang akan dilakukan. Berbagai langkah dilakukan oleh

pimpinan dan perumus visi pondok pesantren Hidayatullah sebagaimana yang disampaikan oleh Yusuf Hamdani berikut.

Agar visi ini benar-benar dapat diwujudkan dalam hal nyata, kami memperkuat dulu daya dukung baik itu dari sumber daya manusianya, semangat kerjanya, dan komitmen bersama yang harus dijadikan pegangan guna mencapai terwujudnya visi ke aksi. Sumberdaya manusia sebagai pelaksana dipersiapkan sebaik mungkin agar aktivitas perwujudan visi nantinya bisa sesuai harapan. Secara khusus pengelola dan tim perumus visi bertugas mengawal perwujudan visi dibekali dengan wawasan mendalam dan pemahaman peran dan tugas yang dipikulnya. Training dan pemantapan tugas bagi pengelola dan tim perumus kami lakukan setelah visi pesantren ditetapkan. Kegiatan tersebut kami laksanakan beberapa hari agar maksimal hasilnya.<sup>22</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Khoirul Anam yang menjadi bagian tim perumus visi yakni sebagai berikut.

Kami ditraining secara khusus oleh kiai dan ketua harian yayasan tentang tugas dan komitmen yang harus kami pegang dalam mengawal visi menjadi aksi nyata dalam bentuk program-program layanan yang ada di pesantren ini. Pimpinan memberikan motivasi dan arahan bahwa tim merupakan akses kunci keberhasilan visi pesantren menjadi hal nyata terutama pesantren sebagai lembaga pendidikan yang mengelola layanan prima dan disertai pemberian layanan yang maksimal.<sup>23</sup>

Lukmanul Hakim juga menyampaikan tentang penguatan-penguatan daya dukung yang dilakukan oleh kiai berikut ini.

disamping memberikan pemantapan dan *training* khusus kepada tim prumus yang bertugas mengawal perwujudan visi, kiai juga melakukan pendekatan-pendekatan kepada berbagai komponen pesantren seperti guru, karyawan, dan pengurus pondok

<sup>22</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

<sup>23</sup> Wawancara dengan Khoirul Anam, tanggal 07 Januari 2018

pesantren. Kiai melakukan pendekatan dengan berbagai cara diantaranya *sharing* khusus dengan pimpinan lembaga pendidikan naungan pesantren dan para pengurus pengurus, musawarah secara terbuka dengan seluruh komponen pesantren, dan pendekatan kepada *stake holder* Pondok Pesantren Hidayatullah.<sup>24</sup>

Total komitmen yang dilaksanakan oleh kiai dengan peran aktif mengawal visi dan memberikan motivasi kepada tim perumus dan komponen-komponen yang terlibat langsung dalam perumusan visi diiringi penyamaan tekad dan kesatuan aksi. Hal ini sesuai pernyataan Ma'shum berikut ini.

Agar tim yang bekerja terkontrol dan terus semangat melaksanakan tugasnya, saya selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada mereka terutama terkait pengawalan visi menjadi aksi sangat diperlukan keteguhan dan tekad yang kuat secara bersama tidak berjalan sendiri-sendiri. Setiap saat dan waktu saya berkomunikasi dengan tim perumus agar terus mengawal dan semangat mewujudkan visi ke hal yang nyata sesuai tujuan pondok pesantren. Pertemuan rutin setiap minggu sangat mendukung pembentukan total komitmen kami dan tim perumus visi.<sup>25</sup>

Yusuful Hamdani dalam hal ini menyampaikan tentang evaluasi visi sebagai bentuk penguatan dan penyatuan tekad mengawal visi menjadi aksi, berikut ini.

Segala sesuatu itu sangat perlu dikoreksi dan dievaluasi. Demikian pula dengan visi yang kami tetapkan untuk diwujudkan dalam tindakan nyata juga sangat memerlukan evaluasi berkala. Visi dilaksanakan dievaluasi setiap akhir tahun sejauhmana hasil yang telah dicapai dari perujudan visi tersebut dan kekurangan apa saja yang ada dalam proses pengawalan visi. Evaluasi ini

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan Lukamnul Hakim, tanggal 07 Januari 2018

<sup>25</sup> Wawancara dengan Ma'shum, Pimpinan YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018



dilaksanakan oleh tim perumus dalam hal proses perwujudan visi keaksi, sedangkan proses kinerja tim dan daya dukung sumberdaya manusianya menjadi tanggung jawab kami sebagai pimpinan.<sup>26</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Idamatul Khoiriyah tentang evaluasi visi yang dilakukan secara berkala setiap akhir tahun dengan cara laporan capaian perwujudan visi menjadi program dari tim perumus dan pengembang visi, sebagai berikut.

Kami sebagai tim perumus mempunyai mengawal visi dan mengevaluasi visi tersebut bisa terwujud atau sama sekali tidak. Disamping mengawal kami diharuskan menganalisis kekurangan, keberhasilan, kekuatan pendorong, dan penghambat tidak terlaksananya visi pondok pesantren ini. Isi evaluasi itu memuat kekurangan dari aspek pelaksanaan visi, kekurangan daya dukung, komitmen tim dan komponen pondok mendukung pelaksanaan visi, penghambat yang muncul, dan penentuan langkah perbaikan dan revisi visi jika diperlukan.<sup>27</sup>

Hal senada disampaikan Yusuful Hamdani terkait revisi visi pondok pesantren Hidayatullah berikut ini.

sampai saat ini kami belum melakukan revisi visi, alasan mendasar pada dua hal yakni visi yang sudah kami tetapkan masih relevan dengan perkembangan pondok pesantren ini, dan visi sampai saat ini merupakan tahapan penyempurnaan aksi sebagai perwujudannya. Sehingga kami rasa untuk revisi sampai saat ini masih belum diperlukan kecuali jika kondisi yang ada mendesak perubahan, maka kami akan revisi pada tahun mendatang.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

<sup>27</sup> Wawancara dengan Idamatul Khoiriyah, tanggal 07 Januari 2018

<sup>28</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

Dari paparan wawancara di atas diambil makna bahwa total komitmen sebagai bentuk merumuskan visi dalam layanan pondok pesantren Hidayatullah melalui peran aktif kiai dalam setiap aksi yang dilaksanakan oleh tim perumus maupun proses pelaksanaan visi, kiai memberikan motivasi terus menerus kepada tim perumus untuk senantiasa mengawal visi menjadi aksi, adanya evaluasi berkala setiap akhir tahun sebagai bentuk penyatuan tekad mewujudkan visi yang baik, dan analisa perbaikan visi dilakukan dengan mengacu kebutuhan yang ada pada waktu tertentu.

## **B. Kemampuan Kiai Mengimplementasikan Visi dalam Mewujudkan Layanan Prima Pondok Pesantren Hidayatullah**

Kemampuan kiai mengimplementasikan visi di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek di paparkan sebagai berikut.

### **1. Kiai Sebagai Penentu Arah**

Kemampuan melakukan seleksi dan menetapkan sasaran sebagai fungsi kerja kiai penentu arah kebijakan di pondok pesantren. Hal pertama yang dilakukan oleh kiai adalah transformasi yang dimaknai sebagai perubahan atau merubah sesuatu menjadi bentuk lain. Hal ini sesuai yang disampaikan Ma'shum berikut ini.

Pondok Pesantren ini sebagai tempat belajar dan terbuka bagi siapa pun yang berkeinginan menuntut ilmu di sini. Kita sebagai pelayan umat harus bisa dan bersedia setiap saat memberikan pelayanan bagi umat. Pernyataan ini saya tekankan betul kepada pengurus, ustaz dan pengelola usaha di pesantren ini.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Ma'shum, Pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah Trenggalek tanggal 21 Januari 2018.

Lebih Ma'shum menyampaikan awal berdirinya pondok pesantren dengan pendidikan yang dikelolanya, sebagai berikut.

Awalnya pada tahun 1977 M atas kesadaran warga, di sini berdiri hanya sebuah masjid semi permanen yang dapat menampung 200 orang dan bangunan semi permanen untuk menginap atau mukim bagi santri yang jauh. Alhamdulillah perjalanan waktu mulai berdiri sampai tahun 1985 sudah ada santri sekitar 400 orang sebagian besar berasal dari Kecamatan Pule sini, yang mungkin waktu itu masih sedikit hanya 35 santri putera dan 30 santri puteri. Pada tahun 1979 pondok mriki sudah mempunyai gedung madrasah sendiri sejumlah tujuh ruang kelas. Dengan perkembangan dan kemajuan jemaah dan mengingat gedung madrasah tersebut, kalau pagi hari tidak digunakan, maka tahun 1980 M didirikan Lembaga Formal yakni TK Al Hidayah yang berada di pondok menggunakan gedung madrasah diniyah tersebut.<sup>30</sup>

Lebih lanjut Ma'shum menjelaskan:

Selanjutnya pada tahun 1984 didirikan MI (madrasah Ibtida'iyah yang kemudian berubah nama menjadi SD Islam Jombok, dan tercatat menjadi SD swasta pertama di Kabupaten Trenggalek, seiring perkembangan dan kemajuan SDM dan dukungan masyarakat, maka pada tahun 1993 didirikan SMP Islam Jombok, dan alhamdulillah mengalami kemajuan yang cukup pesat, memiliki siswa 450 anak. Mengingat animo siswa dalam belajar cukup tinggi, maka pada tahun 2003 didirikan SMK Kecil Hidayatulloh, yang kemudian menjadi SMK Hidayatulloh dengan memiliki empat jurusan keahlian, dengan jumlah siswa ± 250 siswa.<sup>31</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Nyai Hasanah Maksum sebagai berikut.

Nggih disamping itu pondok kami juga menyelenggarakan pendidikan dasar salafi wustho setingkat SMP bagi santri-santri yang awalnya hanya belajar di pondok saja (salafiyah), dengan harapan mereka juga mempunyai kesetaraan ijazah dengan sekolah formal. Wajar dikdas itu didirikan pada tahun 2004 dan

<sup>30</sup> Wawancara dengan K.H. Ma'shum, pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

<sup>31</sup> Wawancara dengan Ma'shum, pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah, tanggal 07 Januari 2018

program tersebut bersifat kondisional artinya hanya untuk santri salafi saja. Kemudian sebelumnya tahun 2003 Pondok Hidayatullah juga memfasilitasi santri salafi yang sudah mempunyai pendidikan SMP atau sederajat bisa mendapatkan pendidikan setingkat SMA.<sup>32</sup>

Mengenai bidang sosial yang di gerakkan oleh Pondok Pesantren Hidayatullah, Ma'shum menyampaikan sebagai berikut.

Santri di sini tidaklah semua dari latar belakang ekonomi orang tua yang mampu, ada sebagian santri yang orang tuanya di bawah sejahtera, ada yang yatim dan piatu, dan ada santri dari keluarga “perakan” (*broken home*) yang tidak terurus. Untuk mengatasi hal tersebut dan dengan harapan mereka tetap bisa belajar di sini dan tidak terbebani biaya kami mendirikan Panti Asuhan Adduafa yang berfungsi membantu santri-santri yang mempunyai permasalahan ekonomi keluarga tersebut.<sup>33</sup>

Hal senada disampaikan Yusuful Hamdani tentang langkah-langkah yang dilakukan Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai manifestasi statemen kiai tersebut berikut ini.

Merespon dawuh Abah, saya mulai melakukan pergerakan dengan mengumpulkan tim pengembang, guru-guru yang ahli bidang teknologi komputer dan konsultan khusus, kebetulan ada teman dekat yang membidangi bidang jaringan informasi publik. Kami melakukan rapat khusus untuk membedah dan menemukan solusi terkait hal yang disampaikan oleh bapak tersebut. Setelah melakukan musyawarah terbatas dengan tim selama beberapa hari akhirnya kami menemukan hasil tentang sistem layanan informasi yang mudah dijangkau dan digali oleh masyarakat, tidak itu saja hasil lain juga memfokuskan bagaimana sistem, layanan sarana-prasarana, layanan administrasi, layanan bimbingan, layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan, dan layanan kesejahteraan juga dapat diperoleh secara mudah dan tepat.<sup>34</sup>

Lebih lanjut Kiai Ma'shum memberikan arahan langkah-langkah

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Hasanah Ma'shum, tanggal 07 Januari 2018

<sup>33</sup> Wawancara dengan Ma'shum, pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018

<sup>34</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah Ketua Harian YPP Hidayatullah tanggal 21 Januari 2018

yang diambil untuk meningkatkan akses pelayan pondok pesantren tidak hanya dalam informasi tetapi juga mencakup aspek lainnya seperti layanan administrasi dan sebagainya. Langkah selanjutnya yang ditempuh setelah tim pengembang menentukan kajian pokok langkah peningkatan akses pelayan mencakup enam bidang tersebut. Hal ini sesuai pernyataan Lukmanul Hakim berikut ini.

Setelah rumusan poin hasil musawarah disetujui, kami membagi tim menjadi enam kelompok yang bekerja sesuai bagiannya masing-masing. Tim pertama merancang sistem layanan internal dan eksternal, tim kedua merancang sistem layanan administrasi yang efektif dan efisien, tim ketiga merancang sistem layanan sarana pendidikan yang layak dan sesuai produktifitas santri, tim keempat merancang sistem layanan proses pendidikan (pembelajaran), tim kelima bertugas merancang layanan pengembangan bakat dan keterampilan, dan tim keenam merancang sistem layanan kesejahteraan utamanya bagi guru dan karyawan.<sup>35</sup>

Yusuf Hamdani melanjutkan penjelasannya dengan menunjukkan data tim yang beliau sebut sebagai Tim Enam PP Haya, sebagai berikut.

---

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan Lukmanul Hakim, Pengurus Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 21 Januari 2018

Tabel 4.5. Data Tim 6 PP Hidayatullah<sup>36</sup>

No	Bidang	Nama
1	Informasi	KH. Yusuful Hamdani,S.Pd.I, M.SI
		Muhlasul Anwar,ST
2	Administrasi	Lukmanul Hakim,M.Pd.I
		Hamid Wijaya,M.Pd.
3	sarana pendidikan	Teguh Hariadi,M.Pd.
		Rohmman,S.Pd.
4	Bimbingan	Idamatul Khoiriyah,S.Pd.I
		Ihsan permadi,S.Ag
5	Keterampilan Dan Bakat	Immarotus Sa'adah,S.Pd.I
		Suwito,S.Pd.
6	Kesejahteraan	Khoirul Anam,M.Pd.
		Waluyo,S.Ag

Dari hasil wawancara di atas diambil makna bahwa kiai dalam proses mewujudkan visi dalam layanan prima di pondok pesantren menjadi penentu arah bagi segala aktivitas layanan prima di pesantren. Kiai visioner yang mampu mempertimbangkan lingkungan sekitar dan menentukan tujuan perwujudan visi dalam layanan prima dengan menetapkan tujuan dan proses layanan yang diberikan, sehingga mampu memberikan layanan yang benar-benar sesuai kebutuhan pengguna layanan prima pesantren.

## 2. kiai Sebagai Agen Perubahan

Dengan visi mencetak generasi yang mampu menegakkan ajaran Islam yang membumi disertai akhlakul karimah, dimaknai oleh tim pengembang dan pelaksana visi kiai sebagai proses pembentukan layanan baru dalam pendidikan pesantren tanpa mengubah bentuk layanan yang sudah ada. Proses ini merupakan serangkaian aktivitas organisasi untuk mewujudkan visi dalam pergerakan perubahan yang menghasilkan layanan

<sup>36</sup> Data Tim 6 Pondok Haya tahun 2011, Dokumentasi pada tanggal 12 Januari 2018

prima baru. Aktivitas pondok pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek berdiri sampai sekarang mengalami berbagai proses perubahan baik sistem pendidikan maupun penyediaan layanan prima. Kiai dalam hal ini menjadi penentu arah dan agen perubahan tentang apa yang harus dilakukan guna mewujudkan visi tersebut. Perkembangan pesat Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek terjadi setelah tahun 2010, K.H. Ma'shum memberikan mandat kepada putera beliau yang sudah menyelesaikan pendidikan magisternya sebagai ketua harian yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah yang bertugas mengelola pesantren dengan wawasan dan pengalaman yang diperolehnya. Dari sinilah perubahan-perubahan dan inovasi baru tampak di Pondok Haya. Perubahan sistem manajemen pondok yang menjadi yayasan, sistem manajemen lembaga pendidikan, sistem badan usaha, sistem jaringan komunikasi pondok dan sistem kerja personalia di Pondok Haya.

Dalam hal perubahan ini pesantren, Yusful Hamdani menjelaskan sebagai berikut.

Pada tahun 2010 Abah memberi mandat saya selaku anak yang tertua untuk terjun langsung membantu mengelola pondok pesantren ini. Langkah pertama yang dilakukan adalah membentuk tim pengembang yang bertugas merumuskan, menganalisis, memprediksikan dan membuat program pengembangan pondok. Hasil yang dicapai dari pengembang adalah bagaimana menciptakan Pondok Pesantren Haya ini diminati oleh masyarakat karena mutu dan pelayanan prima yang diterapkannya. Program-program yang disusun oleh tim pengembang dan sudah disosialisasikan keseluruh komponen pesantren ini mulai dilaksanakan pada tahun 2011 dengan menerapkan sistem administrasi dan keuangan satu pintu (*central*

*administrasi*) untuk seluruh elemen lembaga pendidikan dan badan usaha yang ada di Pondok Haya ini.”<sup>37</sup>

Terkait sistem adminitrasi satu pintu dengan satu akses informasi lebih lanjut dijelaskan oleh K.H. Yusuf Hamdani sebagai berikut.

Sistem administrasi terpusat atau satu pintu ini mencakup sistem keuangan yayasan pondok, lembaga-lembaga pendidikan, aset usaha yayasan pondok, sistem penerimaan santri baru seluruh jenjang, sistem kepegawaian, dan sistem sarana prasarana yang ada di yayasan pondok. Tahap awal kami membentuk pengelola pusat yang terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, kepala bagian dan kepala bidang tertentu.<sup>38</sup>

Uraian tugas fungsi biro masing-masing menggambarkan sistem manajemen yang dijalankan menggunakan manajemen yang tertata dan terarah. Adapun rincian tugas bagian pengelola dan pengurus sentral Pondok Pesantren Hidayatullah sesuai Anggaran Dasar dan Rumah Tangga Yayasan Podok Pesantren sebagaimana terlampir.

Tentang tata kelola manajemen terpusat di Pondok Pesantren Hidayatullah Khoirul Anam selaku wakil ketua memaparkan sebagai berikut.

Sistem terpusat kaitan adminitrasi ini mencakup pertama, tata kelola keuangan. Pengeloannya seluruh keuangan mulai lembaga pendidikan formal, pondok pesantren, badan usaha pondok, dan dana bantuan pemerintah semuanya masuk ke sistem keuangan yayasan satu pintu. Yang khusus mandiri adalah pengelolaan Panti Asuhan Adduafa. Sistem keuangan ini dibagi dua yakni sistem total sirkulasi keuangan langsung keyayasan, dan sistem hasil usaha yang terhitg bersih biaya operasional. Untuk badan usaha diberikan kewenangan untuk mengelola penuh keuangan sesuai sistem opsionalnya tetapi laporan berkala masuk ke

<sup>37</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.

<sup>38</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 07 Januari 2018.



kabag keuangan. Sedangkan yang rabat itu diinputkan ke keuangan sentral. Kedua, tata kelola personalia itu seluruh data base dan kebijakan menjadi wewenang pengelola sentral. Ketiga, tata kelola sarana, sistem sentral mengelola penataan keuangannya dan sumbernya sedangkan kebutuhan sarana prarana menjadi tugas pengelola lembaga untuk menginventarisir dan memyusun perencanaannya. Dengan kata lain untuk lembaga pedidikan fokus membidangi bidang edukatif agar bisa mewujudkan pendidikan yang berkualitas dengan seluruh fasilitas pelayanan edukatifnya sedangkan untuk finansial dan fasilitas fisik edukatif itu tanggung jawab penuh yayasan pondok.<sup>39</sup>

Hal yang senada di sampaikan oleh Ustazah Imarotus Saadah, selaku kepala bagian keuangan Yayasan Pondok pesantren Hidayatullah, sebagai berikut.

Pengelolaan finansial yang saya bidangi ini, untuk finansial lembaga pendidikan mulai tingkat formal maupun nonformal semua masuk ke bagian keuangan, meliputi biaya pendidikan, biaya pembangunan, biaya asrama, biaya makan harian santri, dan biaya pengembangan lainnya termasuk seluruh bantuan dari pihak luar dan pemerintah yang kelembaga masuk ke bagian keuangan yayasan. Dalam pelaksanaannya setiap lembaga pada awal tahun harus membuat rencana anggaran biaya mencakup biaya operasional, biaya pemebelajaran, biaya kebutuhan sarana pembelajaran, biaya perjalanan dinas, biaya honorarium guru, biaya ujian dan sebagainya utuh satu tahun ajaran. Setelah RAPBS itu telah disahkan oleh ketua harian yayasan mengetahui Abah Yai.. barulah masuk ke bagian keuangan untuk direalisasikan anggaran tersebut secara total utuh satu kerja sesuai RAPBS yang diajukan. Baik itu dari lembaga sudah adah input keuangan atau tidak yayasan tetap komitmen memenuhi seluruh biaya tersebut di awal tahun. Lembaga pendidikan diwajibkan membuat rekening lembaga yang nantinya seluruh biaya finansial sesuai RAPBS tersebut ditransfer dari bagian keuangan yayasan. Pengecualiannya bantuan pembangunan dari pihak luar atau pemerintah yang berifat insidental (tidak masuk Rencana Anggaran biaya lembaga).<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Khoirul Anam, pengurus Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

<sup>40</sup> Wawancara dengan Imarotus Saadah, Kabag Keuangan YPP Hidayatullah, tanggal 14 januari 2018

Hal ini dibenarkan oleh Khoirul Anam selaku kepala SMP Islam Hidayatullah, sebagai berikut.

Kami dari pihak sekolah awal tahun ajaran sudah harus mempunyai rencana anggaran pembiayaan satu tahun pelajaran dan jika sudah disetujui oleh ketua yayasan baru kami serahkan ke bagian keuangan yayasan. Dalam RAPBS itu kami dari lembaga benar-benar memperhitungkan kebutuhan lembaga secara detail dan matang agar tidak terjadi minus anggaran, sebab dari yayasan memberikan suplai dana menyeluruh sesuai RAB kami walaupun kadang ada revisi anggaran tetapi khusus hal-hal tertentu saja. Jadi kami pihak lembaga tidak lagi terbebani bagaimana mencari solusi dana jika input tidakimbang dengan anggaran kebutuhan yang ada. Setiap bulan Juli ketika masuk ajaran baru dana operasional lembaga sudah kami terima berupa tranferan masuk rekening sekolah. Sehingga kami di sini fokus mengelola inti pendidikan yakni kegiatan belajar mengajar siswa.<sup>41</sup>

Hal senada disampaikan Yusuful Hamdani terkait pendanaan yang dikelola induk (sentral yayasan pondok) berikut ini.

Kami berusaha menciptakan iklim kerja lembaga pendidikan murni mengurus tata laksana pendidikannya tanpa harus dibebani dengan pengelolaan biaya yang biasa terjadi di lembaga swasta pada umumnya. Konsep kami yayasan siap mendukung fasilitas finansial dan lembaga siap berkiprah mencetak pendidikan yang berkualitas. Memang pada awalnya berat bagi kami, tapi alhamdulillah lambat laun stabil ketika pondok sudah mempunyai beberapa badan usah yang menyokong roda keuangan tersebut. Khusus anggaran biaya honorarium guru itu langsung kami yang memberikan hadiahnya dengan sistem rekening masing-masing guru. Kami menerima laporan dari lembaga rekapitulasi honorarium guru dan pegawai dan beberapa item kesejahteraan lainnya.<sup>42</sup>

Hal ini dibenarkan oleh Ustaz Wibowo guru SMK Hidayatullah sebagaimana berikut.

---

<sup>41</sup> Wawancara dengan Khoirul Anam, Kepala SMP Islam Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

<sup>42</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018.

Kami setiap tanggal dua awal bulan sudah menerima honorium melalui rekening masing-masing guru. Ya besarnya alhamdulillah (sambil tersenyum)... sesuai UMR kabupaten Trenggalek. Disamping honor wajib mengajar juga ada tambahan tunjangan kehadiran, tunjangan beras, dan voucher belanja bulanan yang hanya bisa dibelanjakan di toko milik yayasan sini.”<sup>43</sup>

Proses perubahan yang ada di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek dalam bentuk produk layanan prima seperti Koperasi Pondok Pesantren, MTs Hidayatullah, MA Hidayatullah, penambahan jurusan SMK, usaha konveksi, penataan fungsi panti sosial, usaha rental travel transportasi, usaha mini market, usaha catering, usaha tabungan haji umrah, dan program unggulan pendidikan pondok.

Tahun 2013 didirikan koperasi Pondok Pesantren Hidayatullah yang disingkat Kopontren Haya. Fungsi Kopontren ini sebagai badan usaha keuangan pondok pesantren yang mengelola sirkulasi seluruh badan usaha milik pesantren, serta menjadi pusat perbankan pesantren yang bisa diakses oleh wali santri, guru, dan masyarakat sekitar pesantren. Seluruh bidang usaha sistem keuangan dan operasional bermuara di Koperasi Pondok Pesantren ini.

Kopontren Hidayatulloh memberi kesempatan masyarakat untuk membangun ekonomi bersama dengan berinvestasi/ menanamkan saham di koperasi ini. Sebanyak 20% SHU Kopontren disalurkan untuk kemaslahatan perjuangan agama, bidang pendidikan, sosial, santunan anak yatim dan orang miskin, pembangunan masjid, musholla dan

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Wibowo, Guru SMK Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018.

sebagainya. Moto yang dipakai oleh Kopontren Hidayatulloh adalah “Menuju kemaslahatan ekonomi umat dengan berikhtiar menerapkan sistem dan budaya ekonomi syari’ah yang membumi dengan menerapkan rasa saling percaya terhadap sesama serta mengedepankan kebersamaan.

Berdasarkan observasi lapangan yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa program yang dilaksanakan di Koperasi Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek adalah sebagai berikut.

1. Tabiha (Tabungan Hidayatulloh)

Tabiha merupakan program tabungan bagi seluruh warga Pondok pesantren, baik pengurus, guru, maupun warga pondok yang lain. Jenis tabungan ini menggunakan sistem tabungan seperti dikoperasi-koperasi pada umumnya.

2. Simpedik (Simpanan Pendidikan).

Simpedik (Simpanan Pendidikan) merupakan produk tabungan khusus bagi santri/siswa dengan tujuan mengawal kemandirian biaya pendidikan menuju tercapainya cita-cita dalam menuntut ilmu setinggi-tingginya. Terdapat dua kategori sistem tabungan pendidikan. Yakni program tiga tahunan dan enam tahun. Proses menabung dapat dilakukan dalam setiap Minggu atau bulanan dengan tabungan minimal Rp. 2.000,-/hari. Ini bertujuan mendidik santri untuk menghargai sesuatu yang kecil. Saat ini sudah terdapat 960 penabung simpedik.

### 3. Tazkiah

Tazkiah atau tabungan zakat infaq dan sodaqoh merupakan program yang berfungsi untuk memastikan bahwa harta kita benar-benar telah digunakan sesuai syariat Islam, sebab di setiap harta kita, di sana terdapat hak milik orang lain dan kewajiban pembayaran zakat harta serta berinfaq telah dilaksanakan.

### 4. Taharoh

Taharoh merupakan program untuk memberikan solusi bagi orang-orang yang berkeinginan naik haji namun jika menabung di rumah terasa sulit dan tidak aman.

### 5. Talangan haji

Melihat kenyataan bahwa antrian keberangkatan haji sekarang bisa mencapai 20 tahun baru berangkat, mengakibatkan keputusan untuk bisa segera melaksanakan rukun islam yang kelima ini. Apalagi jika umur sudah agak tua. Untuk itu Kopontren Hidayatulloh membuka program talangan haji. Program ini memberi solusi bagi muslimin yang ingin segera naik haji namun memiliki dana terbatas. Dengan modal Rp. 5.500.000,- sudah bisa mendapatkan nomor porsi sehingga pada saat lunas sudah dekat dengan tahun keberangkatan.

Dalam sistem kerja koperasi pondok pesantren ini Yusuful Hamdani menjelaskan sebagai berikut.

Koperasi Pesantren Haya ini menjadi pintu masuk seluruh sirkulasi keuangan badan usaha pondok dan sumber keuangan

dari wali santri. Karena kami menerapkan sistem data terpadu yang terintegrasi ke seluruh badan usaha, lembaga pendidikan, dan bagian administrasi induk yayasan. Sehingga ketika ada hasil usaha dan pengelolaan operasional dari usaha mini market misalnya nantinya akan terkoneksi dengan kopontren dan sistem induk yayasan. Contoh lain ketika ada wali santri SMP akan memenuhi tanggungan biaya pendidikan puteranya langsung datang ke koperasi pesantren dan data tanggungan akan terkoneksi dengan data di SMP Hidayatullah dan data induk bagian keuangan yayasan Hidayatullah. Sehingga pemenuhan tanggungan wali tersebut akan langsung terdistribusi ke pos-pos rincian biaya masing-masing seperti biaya buku dan kegiatan siswa langsung koneksi dengan sistem data lembaga dan masuk otomatis ke bagian keuangan sentral, biaya asrama akan terkoneksi langsung ke bagian data pondok salafi dan induk yayasan, biaya makan harian santri akan terkoneksi dengan data induk yayasan dan terkoneksi langsung ke bagian usaha catering pondok setelah itu dana masuk lewat kopontren di transfer ke kabagian keuangan sentral dan setelah perhitungan otomatis sistem rabat, maka biaya tadi masuk ke bagian *catering* secara otomatis.<sup>44</sup>

Disamping koperasi Pondok Pesantren juga ada bidang usaha yang berfungsi sebagai pendongkrak input penghasilan bagi Pondok Pesantren Hidayatullah meliputi desain grafis, konveksi, usaha dagang songkok Al Khanza dan *catering* yang bergerak dibidang produksi. Usaha-usaha produksi sangat berperan penting bagi penyediaan kebutuhan santri dan menjadi input penghasilan bagi pondok pesantren, sebagaimana yang disampaikan oleh bagian ekonomi Ustaz Saryanto berikut ini.

Bidang kami adalah bagian ekonomi yayasan artinya kami mengelola bidang produk guna kepentingan santri dan bisa membawa dampak bagi masyarakat sekitar pondok. Konveksi Haya sudah berdiri sejak tahun 2013 dengan fokus usaha membuat produk pakaian dan seragam. Awalnya kami hanya

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018.

melayani pembuatan seragam untuk santri pondok pesantren dengan harapan santri tidak kesulitan untuk melengkapi seragam yang ditentukan oleh pondok baik itu seragam santri salafi, diniyah, maupun pendidikan formal. Alhamdulillah, usaha konveksi ini bisa melebarkan sayap membuka pelayanan diluar pondok pesantren, sejak tahun 2015 kemarin kami menjadi penyuplai utama kebutuhan seragam siswa SD dan SMP sekecamatan Pule, dan tahun ini sudah merambah keluar kecamatan. Disamping menjadi bidang usaha, juga Konveksi Haya menjadi tempat praktik kerja bagi siswa SMK jurusan tata busana, yang mana siswa SMK praktik kerjanya cukup di lingkup yayasan pondok ini.<sup>45</sup>

Lebih lanjut Ustaz Saryanto menjelaskan tentang usaha catering dan *Laundry* sebagai berikut.

Untuk memenuhi kebutuhan logistik santri sehari-hari terutama kaitan makan santri setiap harinya, dari pimpinan pusat membuat kebijakan untuk mengelola sendiri dalam bentuk rekanan internal yaitu Catering Haya. Catering Haya bertugas menyediakan kebutuhan kosumsi santri sehari-hari sebanyak tiga kali makan dan kebutuhan *snack* lainnya. Semua itu sudah terprogram sehingga santri cukup menerima kiriman catering setiap jadwal makan tiba. Santri tidak boleh masak sendiri semua suda masuk paket biaya pendidikan di Pondok Pesantren Haya ini. Disamping catering santri, ada juga usaha *laundry* pakaian santri pakaian tertentu saja. Santri tidak lagi direpotkan dengan cuci mencuci pakaian, mereka cukup meletakkan pakaian kotoranya di tempat yang sudah diberikan ke masing-masing santri dengan label nama masing-masing diletakkan di ruang tampung, kami mengambilnya dan proses laundry. Yang tidak boleh dilaundry khusus pakaian dalam, santri wajib mencucinya sendiri. Sehingga di asrama tidak ada pakaian yang menggantung sehingga mengganggu keindahan asrama.<sup>46</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh ustzah Wahyuni selaku anggota bidang ekonomi sebagai berikut.

Santri di sini tidak hanya dipermudah dalam mencuci pakaian dan makan, kami juga menyediakan fasilitas kebutuhan tertentu

<sup>45</sup> Wawancara dengan Saryanto, bagian ekonomi tanggal 14 Januari 2018

<sup>46</sup> Wawancara dengan Saryanto, bagian ekonomi tanggal 14 Januari 2018

bagi santri yang tersedia di Haya Mart. Haya Mart menyediakan berbagai kebutuhan santri di Pondok Pesantren Hidayatullah ini, sehingga mereka tidak perlu jauh-jauh keluar pondok untuk membeli sesuatu sesuai kebutuhannya mereka. Haya Mart didirikan pada awal tahun 2016 lalu. Disamping Haya ada lagi usaha Songkok Al Khanza yang didirikan tahun 2017 dan masih proses perkembangan dengan fokus sementara melayani internal pondok saja.<sup>47</sup>

Disamping usaha-usaha tadi juga ada usaha yang bergerak dibidang jasa seperti *digital printing*, travel transportasi, dan tabungan haji umrah yang melayani masyarakat sekitar pondok. Pada tahun 2018 ini Travel Tabiha sudah memberangkatkan 67 jamaah umroh pada bulan April kemarin, yang terdiri 60 orang dari masyarakat sekitar pondok, 2 orang pengelola Tabiha dan lima orang guru senior yang diberi reward umroh.

Proses perubahan yang dilakukan oleh kiai melalui tim pengembang Pondok Pesantren Hidayatullah tidak hanya di bidang produksi dan jasa saja, juga menambah bentuk layanan prima berupa lembaga-lembaga pendidikan baru seperti Madrasah Aliyah, Madrasah Tsanawiyah, dan beberapa fasilitas pendukung Lembaga Studi Center dan Lembaga pelatihan keterampilan seperti jahit-menjahit dan pertukangan.

Mengenai lembaga-lembaga baru yang dibuka mulai tahun 2014 K.H. Yusuf Hamdani memaparkan:

Setelah melalui beberapa survei di lapangan dan mendapat beberapa masukan dari berbagai civitas pendidikan, kami tahun 2014 merintis mendirikan Madrasah Aliyah yang mengakomodir santri yang tidak berminat sekolah di SMK, sedangkan tahun 2015 kami membuka juga Madrasah

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Wahyuni, anggota bidang ekonomi tanggal 14 Januari 2018



Tsanawiyah sebagai pilihan bagi santri yang tidak berminat sekolah di SMP-nya. Alhamdulillah kedua lembaga ini setelah melalui berbagai proses administrasi dan tahapan seleksi sekarang sudah mendapatkan izin operasional dari Kementerian Agama, dan tahun ini Madrasah Aliyah sudah meluluskan siswa. Disamping itu alhamdulillah fasilitas gedung dan sarana pendukung dapat kami penuhi dengan cepat dan ini merupakan gerak cepat yayasan memungksikan gagasan pembaharuan dan distribusi finansial hasil usaha untuk pengembangan pendidikan.<sup>48</sup>

Adapun untuk kepentingan santri yang tingkat menengah ada kegiatan pertemuan siswa, kegiatan pembelajaran diluar ruangan, dan kegiatan kunjungan dengan instansi terkait Pondok Pesantren Hidayatullah menyediakan fasilitas Balai Santri. Balai ini sangat membantu guru dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran di luar ruangan dan karena suasana sejuk dan asri. Balai Santri ada dua bangunan satu bangunan ada di sisi bawah gedung Madrasah Aliyah dan satu bangunan berada di atas gedung Madrasah Aliyah yang dapat melihat seluruh kompleks pondok pesantren hidayatullah dengan demografis tanah pengunungan.

Dari paparan di atas ditemukan bahwa perubahan dengan visioner kiai di Pondok Pesantren Hidayatulla Pule Trenggalek diawali dengan penataan sistem manajemen tingkat induk (yayasan) yang menjadi fondasi bagi pengembangan lembaga-lembaga pendidikan di bawahnya. Pergerakan itu dilakukan dengan sistem menggali informasi kebutuhan akses, menganalisis kebutuhan pengguna jasa pendidikan, dan

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018.

mewujudkannya dalam bentuk jasa pendidikan dan produk-produk yang mendukung akses pendidikan santri dan komunikasi dengan wali santri. Perubahan yang terjadi di Pondok Hidayatullah ini sebagai proses dari langkah-langkah kiai mewujudkan inovasinya dan menciptakan akses-akses pelayanan prima yang tidak berfungsi secara mikro lingkungan pesantren juga berdaya guna secara makro bagi masyarakat sekitar pondok pesantren. kiai Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai kiai visioner dengan memperkuat sistem manajemen pesantren sebagai dasar untuk melakukan perubahan dan mewujudkan produk yang diharapkan.

Untuk mewujudkan visi menjadi aksi di pondok pesantren sangat tergantung visioner Kyai sebagai visioner leadership yang bekerja mewujudkan visi dan misi menjadi aksi. Action visioner Kyai di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek terwujud melalui program-program pendidikan yang bertujuan mewujudkan layanan prima pondok pesantren yang baik dan sesuai harapan masyarakat (santri dan wali santri). Program peningkatan layanan prima sebagai aksi visi Pondok Pesantren Hidayatullah dalam memberikan pelayanan prima kepada santri, wali santri dan masyarakat. Sistem program pendidikan yang ditawarkan oleh Pondok Pesantren Hidayatullah sebagaimana yang disampaikan oleh KH. Yusuf Hamdani berikut.

Sistem program pendidikan yang kami tawarkan ada tiga model yaitu PPS, PBP, dan PT. ... *ngaten nggih niki* program pendidikan dari pesantren tanpa harus mengganggu proses pendidikan di lembaga formalnya, jadi sistemnya ada pilihan program yang terintegrasi ke dalam pelayanan primanya. Program Pesantren Salafi (PPS) adalah pelayanan prima untuk santri yang fokus

belajar keagamaan di pondok saja (pendidikan salafi saja). Kalau Program Berbasis Pesantren (PBP) adalah pelayanan program bagi santri yang berasrama. Program ini menjadi basis seluruh pendidikan formal di Yayasan Hidayatullah dengan menerapkan sistem pesantren selama 24 Jam dan berasrama. Program Terpadu (PT) adalah program pelayanan prima dengan integrasi antara pendidikan pesantren dan penguatan program unggulan tanpa berasrama. Durasi waktunya hanya 8 jam setiap harinya.<sup>49</sup>

Lebih lanjut beliau KH Yusuful melanjutkan paparannya:

ketiga program ini dilaksanakan beriringan dengan kegiatan proses pendidikan formalnya. Memang waktu kegiatan belajar mengajar akhirnya berbeda dengan sekolah pada umumnya. Dengan integrasi 3 program pilihan itu santri mengikuti KBM formal sampai jam 16.00 WIB setiap harinya kecuali hari Jumat. Di sini kalau hari Juma'at Libur dan di ganti masuk hari Ahad. Untuk program terpadu KBM yang rutin dan ditambah 8 jam pelajaran untuk mengikuti kegiatan unggulan pondok pesantren berorientasi agama dan akhlak.<sup>50</sup>

Salah seorang Ustazah SD Hidayatullah, Istiqomah menyampaikan:

siswa SD Islam Hidayatullah ada kelompok yang mengikuti program pondok yakni sebagian besar masuk program terpadu dan 30% masuk program berbasis pesantren. Program terpadu di sini siswa mendapat bimbingan tahfizil Qur'an 3 Juz, praktik serangkaian bahasa seperti bahasa jawa halus, bahasa Indonesia, bahasa Arab, dan Bahasa Inggris, Ubudiyah, dan Tata Krama.<sup>51</sup>

Hal yang sama disampaikan Sumartono, ustaz yang mengampu di SMP Islam Hidayatullah, sebagai berikut.

Siswa yang belajar di SMP hidayatullah ini 50% tinggal diasrama, mereka masuk dalam program berbasis pesantren (PBP) yang kesehariannya mereka full tinggal dipesantren. Disamping itu yang sisanya mengikuti program terpadu dengan pola pembelajaran 8 jam dengan berbagai materi seperti kebahasaan mencakup bahasa inggris, Arab, Indonesia, dan yang utama lagi melestarikan budaya jawa yakni bahasa jawa halus agar siswa-siswa tertanam tata krama

<sup>49</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018.

<sup>50</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018.

<sup>51</sup> Wawancara dengan Istiqomah, Guru SD Islam Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

yang baik terhadap yang lebih tua, dan kegiatan keagamaan seperti tahfizil Quran untuk tingkat 5 Juz.<sup>52</sup>

Dalam hal program unggulan Pondok Pesantren Hidayatullah terintegrasi ke seluruh jenjang pendidikan. Hal itu dijelaskan oleh KH. Yusuf Hamdani sebagai berikut.

Program unggulan yang kami canangkan di Pondok Pesantren Hidayatullah nota bene sebagai pondok gunung (*Mountain Boarding School*) ada dua program unggulan, yakni AAB atau Agama Akhlak Bahasa dan AAW atau Agama Akhlak Wirausaha. AAB diproyeksikan untuk siswa tingkat SD dan SMP dan AAW untuk siswa SMK dan MA. Hal yang mendasar adalah agama dan akhlak sebagai program utama membentuk karakter santri dengan pendidikan agama dan implementasinya dengan tata krama atau akhlak. Dua hal ini targetnya mulai tingkat SD sampai SLTA nya, sedangkan bahasa proyeksinya membentuk siswa bisa berbahasa dengan bahasa Inggris, Arab, Indonesia, dan bahasa Jawa yang mana bahasa sebagai modal dasar siswa SLTP ke bawah untuk mampu menginterpretasikan pemahaman ilmu pengetahuan melalui bahasa di jenjang selanjutnya. Sedangkan Wirausaha ini, fokus untuk siswa SMK dan MA dimana mereka minimal setelah selesai belajar mempunyai modal berwirausaha untuk kehidupannya dan apabila melanjutkan studi tetap bermanfaat untuk alternatif berwirausaha sambil belajar.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Sumartono, Guru SMP Islam Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

<sup>53</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018



Aliyah mempunyai pilar agama yang kuat, akhlak dan etika, dan keterampilan wirausaha sebagai bekal alumni dalam kehidupan sosial masyarakat di daerahnya.

Hal yang sama disampaikan kepala Madrasah Aliyah Hidayatullah Ustaz Waluyo tentang program wirausaha yang diberikan kepada santri MA sebagai berikut.

Siswa kami (MA) selain ada pengembangan akhlak dan agama juga diberikan bekal keterampilan wirausaha. Untuk siswa kelas X dibekali keterampilan wirausaha yang putra perbengkelan dan yang putri busana. Fasilitas yang sudah ada di sini yakni laboratorium bengkel sepeda motor dan laboratorium butik Haya. Sedangkan untuk siswa kelas XI keterampilan yang diberikan adalah desain grafis yang bermanfaat untuk mencari peluang bisnis nantinya. Alhamdulillah fasilitasnya juga sudah ada berupa studio grafis Haya.<sup>54</sup>

Lebih lanjut salah seorang ustazah Anisa Zahro memaparkan:

selain program AAW dan AAB untuk siswa juga diberikan program khusus dengan setiap 10 siswa diampu oleh 1 orang pengampu. Pendampingan ini bersifat membantu dan membina kesulitan yang dihadapi oleh para santri baik dalam kegiatan KBM maupun program kegiatan lainnya. Pondok ini juga sudah mempunyai karya sistem Tahfizil Quran Haya sebagai satu pedoman pelaksanaan tahfizil Quran mulai dari tingkat SD sampai MA. Pedoman ini memuat buku panduan sebanyak 4 jilid tingkatan dan pedoman lagu sebagai tahsinil Quran ala Pondok Haya. Jadi seluruh proses tahfizil Quran berpedoman pada sistem tahfiz Haya dan adanya satu kesatuan baik sistem maupun tahsinnya.<sup>55</sup>

Dalam layanan prima yang dikembangkan di pondok pesantren menggunakan sistem terpadu sebagaimana yang disampaikan oleh KH. Yusuf Hamdani sebagai berikut.

<sup>54</sup> Wawancara dengan Waluyo, Kepala Madrasa Aliyah Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

<sup>55</sup> Hasil wawancara dengan Anisa Zahro, tanggal 14 Januari 2018

Sistem pelayanan terpadu kami terapkan dalam proses pembiayaan santri, penyediaan kebutuhan santri satu paket sistem. Ketika wali santri datang ke pondok untuk memenuhi kewajiban biaya pendidikan dan lainnya, para wali cukup mendatangi kantor koperasi pesantren untuk melakukan transaksi pembayaran. Seluruh beban biaya santri sudah terdata lengkap di kantor koperasi pesantren tanpa harus mendatangi lembaga dan subkantor yang berkaitan dengan biaya santri. Kami sudah menerapkan sistem data base terpadu yang terkoneksi ke seluruh data base sekolah, data base catering, data base laundry, data base Haya Mart, dan data base pondok pesantren. Wali santri akan menerima draf lengkap dari seluruh komponen tersebut tanpa harus mendatangi subkantornya dan pembayaran cukup dilaksanakan secara simpel di bagian koperasi pesantren. Alhamdulillah ini semua bisa berjalan sesuai yang kami harapkan walaupun harus *updating* sistem dan pemahaman ke seluruh komponen pondok pesantren serta wali santri.<sup>56</sup>

Hal senada disampaikan kepala bidang koperasi pesantren,

Ustaz Mukhlasul Anwar, sebagai berikut.

Kami dari pihak kopontren Haya melayani dengan satu data base terpadu seluruh data tanggungan santri dari beberapa kantor lembaga. Hal ini sangat memudahkan wali untuk bisa *cross cek* dan tidak perlu memakan waktu lama. Setelah transaksi selesai, seluruh pembiayaan tersebut akan terhubung sub-sub kantor tadi dan otomatis transaksi biaya langsung ke bagian keuangan pusat (yayasan). Alhamdulillah dengan sistem banking sangat membantu kerja di pengelola koperasi pesantren ini.<sup>57</sup>

Bantuan pembiayaan bagi santri yang kurang mampu menggunakan sistem yang diterapkan di Pondok Pesantren Hidayatullah dengan *Cost Change* sebagaimana yang disampaikan oleh Imarotus Saadah, kepala bagian keuangan sebagai berikut.

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

<sup>57</sup> Wawancara dengan Mukhlasul Anwar, Kabid. Koperasi Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

Tidak semua santri di sini dari golongan yang mampu. Ada beberapa santri dari keluarga yatim dan keluarga tidak mampu. Dalam pembiayaan pendidikan di Pondok Haya ini, wali santri yang kurang mampu mengajukan form permohonan bantuan ke ketua yayasan dan akan mendapatkan rekomendasi bantuan pembiayaan sesuai kriteria masing-masing. Kemudian rekomendasi diserahkan kepada kami untuk dientry item-item yang mendapatkan bantuan dari pondok dan data tersebut kami kirim ke kepala bidang panti asuhan untuk di tindak lanjuti. Setelah ada konfirmasi penerimaan data dari panti, barulah kami menerbitkan surat pengganti pembiayaan yang ditujukan kepada Panti Asuhan Addu'afa dengan nominal yang direkomendasi ketua yayasan. Tugas selanjutnya adalah kepala bagian panti asuhan menyalurkan dana bantuan santri dengan transaksi ke koperasi pesantren dan wali santri tersebut mendapatkan bukti pembayaran bahwa ia telah memenuhi beban biaya putranya dengan subsidi dari panti asuhan. Sistem pengganti biaya ini kami sebut *Cost Change*.<sup>58</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Idamatul Khoiriyah selaku Kepala Bagian Panti Asuhan dan Sosial Hidayatullah, sebagai berikut.

Panti berfungsi menggali dana dan menyalurkan dana bantuan untuk kepentingan para duafa dan yatim. Salah satunya ketika ada santri yang kurang mampu, tugas kami adalah membantu biaya pendidikannya sesuai surat *Chost Change* dari kepala bagian keuangan yayasan. Setelah kami proses dan kami berikan beban nominalnya ke bagian koperasi pesantren. Alhamdulillah, sistem ini sangat membantu santri-santri yang berada di bawah garis tidak mampu.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Imarotus Saadah, Kabag. Keuangan tanggal 14 Januari 2018.

<sup>59</sup> Wawancara dengan Idamatul Khoiriyah, Kabag. Panti Asuhan dan Sosial Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018





Gambar 4.2. Proyeksi Guaranteed Program Pondok Haya<sup>60</sup>

Berdasarkan paparan di atas aksi visioner kyai sangat menentukan implementasi visi pondok pesantren dengan berbagai pengembangan akses pelayanan prima secara vertikal terkait proses pendidikannya dan horizontal terkait pengguna jasa pendidikan. Aksi program sebagai wujud kerja visi diimbangi dengan penyediaan fasilitas pendidikan, penyediaan jaminan program pendidikan, dan jaminan kesejahteraan tenaga pendidik sangat mendukung suksesnya visi kyai meningkatkan pelayanan akses pendidikan pesantren. Komitmen yang tinggi dimiliki kyai baik itu komitmen pelayanan, komitmen penghargaan tim kerja dan komitmen penyediaan fasilitas pendukung. Hal itu merupakan kunci keberhasilan visioner program pendidikan pondok pesantren.

<sup>60</sup> Dokumentasi data Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

Perubahan suatu lembaga pendidikan pada dasarnya perubahan-perubahan yang terjadi karena keinginan pimpinan lembaga pendidikan dibanding pihak-pihak lain yang lebih cenderung pada perubahan spontan. Pimpinan berperan dalam perubahan lembaga dengan menerapkan langkah-langkah aktif yang menuju perubahan lembaga pendidikan tersebut. Demikian halnya perubahan yang terjadi di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek tidak terlepas dari visioner kyai dengan melakukan langkah-langkah perubahan secara aktif sebagai perwujudan visi pondok pesantren. Adapun langkah-langkah dalam mewujudkan layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek sebagai berikut.

a. Layanan Informasi

Pondok Pesantren Hidayatullah dalam memberikan akses informasi sebagaimana yang disampaikan oleh tim enam bidang informasi Yusuful Hamdani, sebagai berikut.

Akses layanan informasi di Pondok Pesantren Hidayatullah ini terbagi dalam dua sistem yakni akses informasi eksternal dan internal. Informasi eksternal merupakan informasi dapat diakses oleh siapapun baik oleh santri, wali santri, alumni, maupun masyarakat umum. Sedangkan informasi internal adalah informasi yang khusus diakses oleh pihak pengelola, lembaga pendidikan, dan lembaga bidang usaha naungan Pondok Pesantren Haya.<sup>61</sup>

Hal senada disampaikan oleh Muhlasul Anwar selaku anggota tim enam bidang informasi, sebagai berikut.

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua Harian YPP Hidayatullah, tanggal 14 Januari 2018.

Informasi eksternal substansinya meliputi profil Pondok Pesantren Haya, program pendidikannya, program unggulannya, program usaha yang dijalankan, program penerimaan santri baru, program kerja seratus hari, program pelayanan kewirausahaan santri, program *24 hours care sistem*, program jaminan diterima di perguruan tinggi yang diminati, program beasiswa, dan program pengembangan karier. Semua program itu dapat diakses siapapun dan dimanapun langkah yang kami tempuh adalah dengan membuat website pondok pesantren [www.pondokhaya.org.id](http://www.pondokhaya.org.id) yang menjadi situs induk selain *webbranch* dari setiap lembaga pendidikan dan bidang usaha yang dimiliki pondok. Selain melalui web kami juga memanfaatkan hal yang kekinian seperti jaringan medsos, *youtuber* dan jaringan medsos alumni Pondok Haya yang bisa diakses melalui android sistem. Salah satu yang cepat terespon melalui youtube dimana kami membuat profil lengkap yang memuat seluruh informasi pendidikan dan produk unggulan pondok semakin banyak *follower* mengindikasikan semakin luas Pondok Haya ini dikenal.<sup>62</sup>

Lebih lanjut, KH. Yusuf Hamdani memaparkan jaringan komunikasi yang digunakan selain internet sebagai berikut.

Informasi kami sebarluaskan melalui berbagai media seperti brosur, pamflet, komunitas Pondok Haya dan pembagian kalender gratis setiap tahunnya sejumlah 400 eksemplar. Untuk seluruh produk itu kami menggunakan kertas yang super sehingga mempunyai nilai lebih ketika masyarakat menerima dan membawa pulang ke rumahnya. Prinsip kami, *casing* harus istimewa, maka tidak menutup kemungkinan ada peluang untuk datang membuktikannya. Model ini juga sangat efektif dalam menyebarkan informasi ke publik.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Anggota tim Enam Pondok Pesantren Hidayatullah Mukhlisul Anwar, tanggal 21 Januari 2018

<sup>63</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018

Muhlasul Anwar yang menjadi tim informasi menambahkan bahwa.

Kami juga membuat buku yang memuat seluruh kegiatan pondok pesantren beserta keunggulannya dalam durasi satu tahun yang kami bagikan kepada wali santri secara cuma-cuma. Buku ini kami namai *Book of the Years*. Buku ini setiap tahun berubah isinya menyesuaikan tahun terbitnya berdasarkan kegiatan tahun tersebut, misal tahun 2018 ini memuat seluruh kegiatan dan keunggulan produk pesantren pada tahun 2017 kemarin. Menurut Gus Yusuf, biaya tidak menjadi masalah asal membawa berkah (sambil tersenyum...).<sup>64</sup>

Hal senada juga disampaikan wali santri yang kebetulan datang mengunjungi anaknya, beliau berasal dari Kecamatan Dongko Trenggalek. Bapak Sunardi memaparkan:

Saya dari Dongko Trenggalek, kecamatan di luar Pule ini. Kulo.. setiap tahun mendapatkan kalender gratis dan buku tahunan kegiatan pondok yang isinya memuat kegiatan-kegiatan pondok dan prestasi yang dicapai selama satu tahun sebelumnya ini. Saya bawa pulang dan kebetulan ada gambar anak saya, ya saya perlihatkan ke tetangga dan lingkungan sekitar saya. Anak saya duduk kelas 3 SMP nya, dulu dari lingkungan saya hanya anak saya sendri, baru tahun ada yang ikut mondok di sini ada 4 anak dari RT sebelah. Ya, mereka awalnya tahu dari informasi yang saya perlihatkan itu.. ternyata kok ikut mondok juga.<sup>65</sup>

Yusuful menjelaskan tentang sistem informasi internal yang dibangun di Pondok Pesantren Hidayatullah ini sebagai berikut.

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Mukhlasul Anwar, Anggota tim Enam Pondok Pesantren Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018

<sup>65</sup> Wawancara dengan Sunardi, wali Santri Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 21 Januari 2018

Sistem informasi internal di sini mulai dirintis dengan mendatangkan pihak rekanan yang bidang keahliannya dalam data base terpadu. Harapan saya dengan data base terpadu ini memudahkan akses informasi antarlembaga satu dengan lainnya dan antarlembaga dengan yayasan secara cepat dan tepat. Tahun 2014 kemarin baru kami berhasil membuat data base terpadu melalui pihak ketiga, ya lumayan kontraknya ..sekitar 15juta biaya pembuatan dan pemeliharaan garansi 1 tahun. Alhamdulillah, sistem informasi internal terpadu ini sangat membantu pelayanan akses pendidikan bagi santri dan wali santri serta meringkas pekerjaan bagi lembaga-lembaga naungan yayasan pondok. Contoh saja untuk penerimaan santri lembaga pendidikan tidak berhak menerima, tetapi langsung ke bagian administrasi induk, setelah data dientri dan dikoneksikan ke bagian layanan lainnya seperti base lembaga formalnya, base pelayanan pondoknya, base kateringnya, base koperasi pondok, base *laundrynya*, dan base haya martnya. Baru berkas tersebut kami serahkan ke lembaga masing-masing, dan lembaga tersebut cukup *download* base individu siswa dari base yayasan pondok.<sup>66</sup>

Dari paparan di atas dapat ditemukan bahwa kyai mewujudkan visi dalam layanan prima pesantren sebagai visioner dengan mewujudkan gagasannya dalam bentuk perencanaan program pembaharuan dan menggunakan program baru tersebut. Hal ini menunjukkan visioner kyai sebagai penggagas diinternalisasikan ke tim pengembang informasi untuk melakukan perubahan sistem informasi dan mengimplementasikannya sebagai sistem informasi yang digunakan pondok pesantren. Pola ini menggunakan teknik *unfreezing* (ide), *changing* (perencanaan perubahan), dan *refreezing* (penggunaan sistem yang baru).

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah , tanggal 21 Januari 2018

## b. Layanan Administrasi

Pondok Pesantren Hidayatullah dalam memberikan layanan administrasi sebagaimana yang disampaikan oleh tim enam bidang administrasi Ustaz Lukmanul Hakim, sebagai berikut.

Sistem layanan administrasi di Pondok Pesantren Hidayatullah ini menggunakan sistem integrasi (terpadu). Sistem administrasi terpadu pondok ini mencakup administrasi pendaftaran siswa baru, pembayaran biaya pendidikan, administrasi guru dan pegawai, administrasi kesehatan, administrasi *cost living* santri, dan administrasi alumni. Sedangkan layanan administratif edukatif diserahkan lembaga masing-masing yang langsung bersinggungan dengan peserta didik. Jadi sistem layanan administrasi di sini ada dua akses, akses terpadu untuk hal-hal yang selain kepentingan edukatif dan akses layanan lembaga.<sup>67</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Hamid Wijaya, tim enam bidang layanan administrasi, sebagai berikut.

Sistem administrasi terpadu ini dirilis untuk memudahkan penanganan kaitan pembayaran biaya-biaya belajar santri secara total dan penanganan kesehatan oleh server induk guna memperlancar proses penanganan kesehatan santri. Ketika wali santri datang untuk memenuhi biaya pendidikan cukup melalui satu pintu administrasi sudah terselesaikan semuanya. Sistem biaya di Pondok Haya ini satu paket biaya satu tahunnya, jika wali santri membayarnya maka secara otomatis sistem administrasi akan medistribusikannya sesuai objek biaya masing-masing seperti biaya makan, biaya buku, biaya asrama, biaya *snack* siswa, biaya ekstrakurikuler, biaya program pondok, dan sebagainya.<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Lukmanul Hakim, tim enam bidang administrasi YPP Hidayatullah tanggal 21 Januari 2018

<sup>68</sup> Wawancara dengan Hamid Wijaya, tim enam bidang administrasi YPP Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018

Hal yang sama disampaikan Lukmanul Hakim tentang sistem layanan administrasi bahwa.

Demikian juga kaitan administrasi kepegawaian, semua data pegawai terpusat di induk dalam bentuk data base pegawai yayasan pondok, pelayanan kepegawaian ini mencakup kelengkapan administrasi individu pegawai, data kehadiran tiap bulan pegawai, data kesejahteraan guru. Jadi, untuk honorarium langsung dari induk. Teknisnya, setiap akhir bulan lembaga pendidikan menyetorkan rekap kehadiran guru, petugas administrasi kantor sekretariat yayasan mengentri rekap tersebut, nanti akan muncul nominal honorarium guru beserta tunjangannya. Setelah hasil rekap tadi dicetak dan disetujui oleh ketua yayasan, berkas pindah ke meja bagian keuangan untuk diproses dan ditransfer ke rekening guru masing-masing.<sup>69</sup>

Ketika peneliti sedang observasi di kantor pusat, datanglah sepasang orangtua masuk ke ruang sekretariat yayasan. Mereka menanyakan tentang informasi kemajuan putranya dan tanggungan yang belum selesai. Tidak selang lama petugas yang melayani menunjukkan hasil kemajuan putranya baik di formalnya, program khusus, dan pondoknya. Lalu muncul juga draf tanggungan yang sudah beres dan yang belum terselesaikan di selembar kertas secara detail. Kemudian petugas mengarahkan untuk pembayaran biaya langsung menuju kantor koperasi pondok pesantren yang tidak jauh dari kantor sentral sekretariat.

Di kesempatan lain, penulis bertemu dengan wali santri yang kelihatan sedang mengunjungi putranya, mereka sedang duduk santai

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Lukmanul Hakim, tim enam bidang administrasi YPP Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018

di depan Haya Mart pondok. Kemudian penulis menghampiri dan berdialog seputar tujuan ke pondok selain untuk mengunjungi putranya, beliau menyampaikan terkait pelayanan administrasi sebagai berikut.

Saya kesini selain mengunjungi anak, juga menyelesaikan administrasi biaya pendidikan anak saya, saya mendatangi kantor pusat lalu diberikan selebar kertas daftar biaya, dan saya membayarnya di kantor koperasi. *Cekap sak monten mas... cepet kok niku...* dan sudah menjangkau seluruh biaya di pondok ini baik sekolah paginya (formal), diniyah, dan pondoknya.<sup>70</sup>

Layanan administrasi terpadu ini juga diterapkan oleh Pondok Pesantren Hidayatullah dalam penerimaan santri baru. Seluruh pendaftaran melalui kantor sentral mulai dari jenjang TK, SD, SMP, SMK, MA, MTs, dan program pilihan Pondok Pesantren Salafi (PPs), Program Pesantren Terpadu (PT), dan Program Berbasis Pesantren (BP). Pendaftar memasukkan berkas pendaftaran dan kelengkapannya ke bagian administrasi sentral. Petugas akan mengentri dan mendistribusikan data yang sudah valid dalam bentuk data base ke lembaga masing-masing dan lembaga pendidikan tinggal *men-download* detail data yang sudah dientri oleh sentral. Terkait sistem pendaftaran siswa yang dministrasinya satu pintu di kantor sentral yayasan, Lukmanul Hakim, menyampaikan sebagai berikut.

Sistem administrasi santri baru dengan model satu pintu ini bertujuan untuk memudahkan sistem administrasi yang sudah terintegrasi dengan administrasi lembaga lainnya. Ketika data

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Sunarto, wali santri Podok Pesantren Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018



individu santri dientri, maka secara otomatis akan tersambung dengan data lembaga pendidikan yang diminati, jenis program pilihan pondoknya, tersambung ke koperasi pesantren, ke bagian catering, laundry, dan ke bagian Haya Mart. Ketika sistem itu sudah integrasi semua lini tersebut, akan memudahkan pelayanan kepada santri dalam aspek-aspek tersebut. Di sini, santri tidak direpotkan dengan pekerjaan-pekerjaan selain belajar, dan tidak terbebani tentang pembiayaan semua sudah satu paket pelayanan.<sup>71</sup>

Berdasarkan paparan di atas dapat ditemukan sistem pelayanan administrasi di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek menggunakan sistem integrasi (terpadu) seluruh layanan administrasi pondok cukup di satu tempat, yakni kantor sekretariat pondok dan pelayanan tersebut menjangkau seluruh bagian yang berhubungan dengan individu santri baik dari segi pendidikan formal, logistik santri, asrama, dan prestasi belajar yang dicapainya. Sistem administrasi integrasi di Pondok Hidayatullah Pule Trenggalek merupakan langkah proaktif kyai yang visioner dalam memberikan dan meningkatkan akses pelayanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah.

#### c. Layanan Sarana Prasarana

Proses pendidikan sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan antara kegiatan pembelajaran dan sarana prasarana yang mendukung jalan inti pendidikan tersebut. Dalam menyediakan layanan sarana prasarana, Pondok Pesantren Hidayatullah yang mengelola berbagai

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Lukmanul Hakim, tim enam bidang administrasi YPP Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018

lembaga pendidikan terus berupaya meningkatkan layanan primanya dengan menyediakan saran dan prasarana yang baik dan berdaya guna. Sarana dan prasarana pendidikan yang ada di Pondok Pesantren Hidayatullah sebagaimana pemaparan Teguh Hariadi sebagai berikut.

Di pondok ini banyak sekali lembaga pendidikan yang dikelola mulai dari tingkat TK sampai SLTA untuk formalnya, sedangkan yang nonformal berada di pondoknya. Sarana pendidikan di Pondok Pesantren Haya ada beberapa kelompok, yakni sarana proses pendidikan (pembelajaran), sarana pendukung pembelajaran, sarana pengembangan diri santri, sarana aktivitas harian santri, sarana komunikasi santri dan wali santri, sarana kesehatan, sarana transportasi santri, dan sarana kebutuhan logistik harian santri. Alhamdulillah, semuanya sudah ada walaupun masih dalam proses perkembangan.<sup>72</sup>

Lebih lanjut, Teguh Hariadi menjelaskan tentang komitmen pelayanan sarana prasarana di Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai berikut

Sesuai instruksi dan mandat abah yai.. beliau *wanti-wanti...* santri yang belajar di pondok ini harus diberi pelayanan maksimal (prima), mereka kesini untuk belajar dan menimba pengetahuan, jangan sampai disibukkan dengan kekurangan fasilitas pembelajarannya dan di sibukkan juga kekurangan fasilitas kebutuhan pribadi. Agar para santri itu benar-benar seratus% belajar dan sungguh-sungguh Tholabul ‘ilminya. Dan yang terpenting... santri belajar dengan tenang insyaallah akan membuahkan hasil yang penuh barakah dan manfaat ilmunya.<sup>73</sup>

Dari penjelasan Teguh Hariadi tersebut, dapat digambarkan bahwa kyai mempunyai harakah visioner dengan menggagas perubahan yang biasa terjadi ketika dalam proses belajar di pesantren santri masih sering disibukkan dengan proses pembangunan sarana, serta santri juga

<sup>72</sup> wawancara dengan Teguh Hariadi, ustaz YPP Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018

<sup>73</sup> wawancara dengan teguh Hariadi, ustaz YPP Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018

masih agak kesulitan memenuhi kebutuhan pribadinya dan kebutuhan yang mendukung proses belajarnya. Langkah visioner Kyai Pondok Pesantren Hidayatullah menyediakan sarana pembelajaran bagi santri dan pendukungnya agar santri benar-benar belajar dengan tekun dan dapat berhasil sesuai harapan orang tuanya.

Visioner kyai dengan mewujudkan visi layanan prima dengan menyediakan sarana dan prasarana pendidikan. Hal ini sesuai pernyataan Rohman sebagai berikut.

Sarana pendidikan tingkat SD Hidayatullah .. alhamdulillah sudah mempunyai gedung sendiri dengan jumlah ruang kelas 6 lokal, 1 ruang guru, 1 ruang pimpinan, 3 kamar mandi, dan 2 ruang untuk lab agama dan lab kesenian. Adapun sarana pembelajaran di kelas sudah memenuhi standar minimal pelayanan pembelajaran seperti bangku, kursi, alat peraga, buku pelajaran, buku penunjang, 1 ruang khusus untuk perpustakaan. Di samping itu untuk SD mulai kelas 4 pembelajaran di kelas sudah menggunakan media pembelajaran berbasis IT, di kelas kami lengkapi dengan LCD proyektor dan TV sebagai media pembelajaran. Dalam mendukung pembelajaran sains.. alhamdulillah tahun 2016 kemarin sudah dapat diwujudkan lab komputer dan laboratorium IPA.<sup>74</sup>

Hal yang senada juga disampaikan oleh Teguh Hariadi mengenai sarana pendidikan di tingkat SMP dan MTs Hidayatullah sebagai berikut.

Sarana pendidikan tingkat SMP dan MTs Hidayatullah .. alhamdulillah sudah mempunyai gedung sendiri dengan jumlah ruang kelas 12 lokal, 1 ruang guru, 1 ruang pimpinan, 6 kamar mandi, dan 2 ruang untuk lab agama dan lab kesenian. Adapun sarana pembelajaran di kelas sudah memenuhi standar minimal pelayanan pembelajaran seperti bangku, kursi, alat peraga, buku pelajaran, buku penunjang, 1 ruang khusus untuk perpustakaan.

---

<sup>74</sup> wawancara dengan Rohman, pengelola sarana prasarana YPP Hidayatullah tanggal 21 Januari 2018

Di samping itu untuk untuk SMP dan MTs mulai kelas 7 pembelajaran di kelas sudah menggunakan media pembelajaran berbasis IT, di kelas kami lengkapi dengan LCD proyektor dan TV sebagai media pembelajaran. Dalam mendukung pembelajaran sains.. alhamdulillah tahun 2016 kemarin sudah dapat diwujudkan lab komputer dan laboratorium IPA. Dan pada tahun 2017 SMP dan MTs juga sudah tersedia Laboratorium Bahasa. Kedua lembaga ini dengan lokasi yang berbeda, tetapi sarana pendidikan yang dimiliki sama satu dengan yang lainnya.<sup>75</sup>



Gambar 4.3. Ruang Butik Haya

Sarana pembelajaran tingkat SMK sebagaimana yang disampaikan Yusuf Hamdani sebagai berikut.

Sarana pendidikan SMK Hidayatullah .. mempunyai gedung sendiri dengan jumlah ruang kelas 14 lokal, 1 ruang guru, 1 ruang pimpinan, 6 kamar mandi, dan 2 ruang untuk lab agama dan lab kesenian. Adapun sarana pembelajaran di kelas sudah memenuhi standar minimal pelayanan pembelajaran seperti bangku, kursi, alat peraga, buku pelajaran, buku penunjang, 1 ruang khusus untuk perpustakaan. Di samping itu untuk pembelajaran di kelas sudah menggunakan media pembelajaran berbasis IT, di kelas kami lengkapi dengan LCD proyektor dan TV sebagai media pembelajaran. Dalam

<sup>75</sup> Wawancara dengan Teguh Hariadi, ustaz YPP Hidayatullah tanggal 21 Januari 2018

mendukung pembelajaran sesuai jurusan di SMK yang jumlahnya ada kami lengkapi dengan fasilitas laboratorium praktik sesuai jurusan masing-masing seperti ruang praktik busana untuk jurusan tata busana, ruang praktik industri pemasaran untuk jurusan pemasaran dan juga praktik langsung di Haya Mart, ruang praktik komputer untuk jurusan teknik komputer dan jaringan, dan ruang praktik bengkel untuk jurusan teknik sepeda motor.<sup>76</sup>

Sarana pendidikan yang ada di Madrasah Aliyah Hidayatullah (MAHA) Ustaz Waluyo selaku kepala MA menjelaskan.

Alhamdulillah MAHA sudah mempunyai gedung sendiri dengan jumlah ruang kelas 4 lokal, 1 ruang guru, 1 ruang pimpinan, 3 kamar mandi, dan 2 ruang ruang untuk lab agama dan lab bahasa. Adapun sarana pembelajaran di kelas sudah memenuhi standar minimal pelayanan pembelajaran seperti bangku, kursi, alat peraga, buku pelajaran, buku penunjang, 1 ruang khusus untuk perpustakaan. Dalam pembelajaran dikelas sudah menggunakan media pembelajaran berbasis IT, di kelas kami lengkapi dengan LCD proyektor dan TV sebagai media pembelajaran. Walaupun terhitung lembaga termuda, tetapi MAHA terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana guna menjamin dan kenyamanan peserta didik.<sup>77</sup>

Adapun sarana pendukung pendidikan yang tidak berhubungan langsung dengan kegiatan pembelajaran sebagaimana disampaikan oleh Rohman sebagai berikut

Untuk sarana pendukung lainnya seperti untuk kebutuhan sehari-hari santri sudah distok oleh koperasi pesantren melalui Haya Mart dengan sistem biaya sudah *integrated* dengan biaya pendidikan, sedangkan fasilitas asrama putra dan putri saat ini sudah mempunyai 2 gedung asrama santri putra dan 2 gedung asrama santri putri. Semua lengkap dengan fasilitas MCK yang bersih dan higienis.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018

<sup>77</sup> Wawancara dengan Waluyo, Kepala Madrasah Aliyah Hidayatullah tanggal 21 Januari 2018

<sup>78</sup> Wawancara dengan Rohman, pengelola sarana prasarana YPP Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

Sarana yang dikembangkan di Pondok Pesantren Hidayatullah untuk mendukung pengembangan bakat dan minat siswa disampaikan oleh KH. Yusuf Hamdani sebagai berikut.

Santri yang berbakat dalam bidang seni kami sediakan fasilitas dengan adanya grup kesenian gambus Al Khanza, Grup Sholawat Al Habsy, dan ada studi musik Haya. Yang mempunyai bakat perbengkelan dan pertukangan fasilitas pendukung sudah mulai dikembangkan, sedangkan untuk yang meminta bidang desain grafis, penyiar radio, produksi butik dari pondok pesantren .. alhamdulillah mulai 2016 sudah mengembangkan radio Haya, butik Haya, dan Grafis Haya. Semua insyaallah bisa mengakomodasi kebutuhan pengembangan santri dengan harapan nanti bermanfaat setelah lulus dari Pondok Pesantren Hidayatullah ini.<sup>79</sup>



Ruang Edukasi Haya



Gambus Al Khanza



Asrama Putri Haya



Asrama Putera Haya

Gambar 4.4 Sarana Prasarana Pondok Pesantren Hidayatullah

<sup>79</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

Kecamatan Pule merupakan kecamatan dengan geografis pegunungan dan untuk santri yang tidak mukim di Pondok Pesantren Hidayatullah berasal dari daerah-daerah jauh terutama daerah yang sulit jangkauan transportasi, pondok pesantren memberikan fasilitas antarjemput sekolah, hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Khoirul Anam sebagai berikut.

Bagi santri yang jauh dan kesulitan transportasi Pondok Pesantren Hidayatullah menyediakan armada antarjemput yang beroperasi pagi waktu berangkat dan sore waktu pulang dari sekolah. Armada yang kami sediakan terdiri atas 3 minibus Grandmax, 1 bus isi penumpang 32, dan 2 minibus L 300. Semua armada tersebut melayani antarjemput santri mulai tingkat SD sampai SLTA dan biaya transportasi ada dua tipe, membayar ongkos pulang pergi Rp. 3000,00 dan yang gratis bagi yang tidak mampu.<sup>80</sup>

Berdasarkan paparan di atas kyai visioner ditunjukkan dengan penyediaan layanan prima dari sarana prasarana. Hal itu diwujudkan dalam bentuk fasilitas yang memenuhi kebutuhan peserta didik baik itu sarana bangunan, sarana pembelajaran, sarana pengembangan bakat dan minat, sarana berkarya santri, sarana logistik bagi santri mukim, sarana kesehatan, dan sarana transportasi bagi santri yang domisili rumahnya jauh dan kesulitan alat transportasi. Langkah ini menunjukkan bahwa kyai visioner merencanakan penyediaan sarana, melaksanakan fisiknya, dan meregulasi sistem pelayanan sarana prasarana pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatullah dengan komitmen memberi kemudahan

---

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan Ustaz Khoirul Anwar, tanggal 28 Januari 2018

bagi santri dengan fasilitas yang ada dengan tujuan menyukseskan proses pendidikan yang dikelola.

d. Layanan Bimbingan dan Bakat Minat

Layanan bimbingan konteks ini adalah layanan dalam proses pendidikan bagi peserta didik. Layanan bimbingan atau layanan pembelajaran di Pondok Pesantren Hidayatullah sebagaimana disampaikan Idamatul Khoiriyah sebagai berikut.

Yang menjadi embrio pembelajaran di sini ada tiga program, yakni program Pondok Pesantren Salafi (PPs) untuk santri yang betakhassus belajar di pesantren saja, Program Berbasis Pesantren (PBP) untuk santri yang berasrama di pondok pesantren dan sekolah formal dengan pola pembelajaran full 24 jam, dan Program Terpadu (PT) untuk santri sekolah formal tetapi mendapatkan bimbingan materi pesantren dan tidak berasrama dengan pola belajar tambahan 8 jam. Dari tiga program tersebut barulah santri terarah ke lembaga pendidikan yang diminatinya mulai TK, SD, SMP, MTs, MA, SMK, Madrasah Tahfiz, Madrasah Diniyah, dan Sekolah Tinggi.<sup>81</sup>

Hal yang mendasari pengembangan layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek sebagaimana yang dipaparkan oleh Yusuf Hamdani sebagai berikut.

*Triple* program yang kami tawarkan yakni program Pondok Pesantren Salafi (PPs), Program Terpadu (PT), dan Program Berbasis Pesantren (PBP) adalah realisasi dari dawuh Abah Yai, yaitu “ Kami bertekad menjadikan santri Hidayatullah kader-kader terbaik untuk umat dan masyarakat serta berdaya guna untuk bangsa dibekali kemampuan intelektual spiritual yang mampu memegang teguh nilai-nilai Islami disertai akhlakul karimah dan mengayomi semua lapisan tanpa terkecuali.” Pernyataan beliau (visi Kyai) ini kami jadikan pegangan untuk menjadi dasar pengembangan layanan proses

---

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan Idamatul Khoiriyah, pengurus YPP Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018



pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatullah.<sup>82</sup>

Layanan proses pendidikan tingkat Sekolah Dasar Hidayatullah dengan komitmen tinggi sebagaimana disampaikan Ustazah Istikomah sebagai berikut.

SD Haya ini dengan motto “kami mendampingi buah hati Anda mulai pagi sampai Anda jemput kembali” menerapkan pelayanan proses pendidikan fullday school mulai jam 07.00 sampai jam 15.00, dengan target lulusan hafal Al Quran 2 Juz, hafal hadits Arba’in Nawawi, fasih percakapan Bahasa Jawa kromo, menguasai percakapan Bahasa Arab dan Inggris, mampu mengetik komputer 10 jari, dan kesempurnaan Akhlak. Sistem layanan bimbingan satu orang guru dan dua orang pengasuh setiap kelasnya dengan tujuan menjamin pengawasan, bimbingan, dan pendampingan yang intensif.<sup>83</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Imam Chamami yang saat ini menjabat sebagai Kepala SD Islam Hidayatullah sebagai berikut.

Dalam rangka mencapai keberhasilan peserta didik, secara holistik Pondok Pesantren Hidayatullah menerapkan program seratus hari untuk mengukur kemampuan yang dicapai peserta didik. Untuk tingkat SD program tersebut meliputi aktif berwudhu setiap hari, berbahasa Jawa kromo kepada orang tua, aktif melaksanakan salat 5 waktu, aktif salat duha, meningkatkan kepatuhan kepada orang tua, dan praktik sedekah setiap minggu.<sup>84</sup>

Lebih lanjut Idamatul Khoiriah memberikan penjelasan tentang kegiatan harian santri tingkat sekolah dasar sebagai berikut.

Kegiatan harian santri tingkat SD dimulai salat duha, tadarrus Al Quran, kegiatan belajar kurikulum nasional, salat dhuhur berjamaah, makan siang, istirahat dan ada wahana bermain, hafalan surat pendek, tahlil dan dzikir, khitobah, dan hafalan kosa kata bahasa, serta kegiatan tahfizil Quran yang

<sup>82</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Istikomah, ustazah YPP Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

<sup>84</sup> Wawancara dengan Imam Chamami, Kepala SD Islam Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

menggunakan metode mandiri dengan sistem *Metode AlQuran Haya*.<sup>85</sup>

Dari uraian hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa program pembelajaran di SD Hidayatullah menggunakan sistem *fullday school* mulai jam 07.00 sampai 15.00 WIB. Aktivitas kegiatan pembelajaran menggali pengetahuan sesuai kurikulum nasional, mengembangkan kemampuan 4 bahasa, yakni Jawa, Indonesia, Arab, dan Inggris, pembentukan karakter peserta didik melalui pembiasaan ubudiyah dan tata krama (akhlakul karimah dan pembelajaran Al Quran dengan metode yang sudah dibuat sendiri oleh pondok pesantren dengan *Metode Al Quran Haya*.

Layanan bimbingan atau proses pendidikan tingkat madrasah tsanawiyah dan SMP Hidayatullah tetap berpegang pada tiga program utama yang mejadi embrio Pondok Pesantren Hidayatullah. Adapun layanan proses pendidikan tingkat menengah sebagaimana disampaikan oleh Ustaz Khoirul Anam selaku Kepala SMP Islam Hidayatullah sebagai berikut.

SMP Hidayatullah menerapkan pelayanan proses pendidikan *fullday school* mulai jam 07.00 sampai jam 16.00 bagi santri yang mengikuti program terpadu dan *24 care sistem* bagi santri yang masuk program berbasis pesantren, dengan target lulusan hafal Al Quran 4 Juz, hafal 80 hadits, fasih percakapan bahasa Jawa kromo, menguasai percakapan bahasa Arab dan Inggris, mampu mengoperasikan komputer (*microsoft office*), kesempurnaan akhlak dan mahir kitab kuning. Sistem layanan bimbingan satu orang guru dan dua orang pengasuh setiap kelasnya dengan tujuan menjamin pengawasan, bimbingan dan

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Ustazah Idamatul Khoiriyah, tanggal 28 Januari 2018

pendampingan yang intensif.<sup>86</sup>

Hal yang senada disampaikan Martono, Ustaz SMP Hidayatullah tentang orientasi program untuk santri sebagaimana berikut.

Pondok Pesantren Hidayatullah menerapkan program seratus hari untuk mengukur kemampuan yang dicapai peserta didik. Untuk tingkat SMP program tersebut meliputi aktif istiqomah berwudhu setiap hari, tadzim dan berbahasa Jawa kepada orang tua, aktif melaksanakan salat 5 waktu dan salat sunah, aktif salat duha setiap hari, tuntas bahasa Inggris dan Arab tingkat dasar, dan tuntas Al Quran dasar metode Haya.<sup>87</sup>

Adapun kegiatan harian santri SMP Hidayatullah berbasis pesantren dirinci sebagaimana tabel berikut.

---

<sup>86</sup> Wawancara dengan Khoirul Anam, Kepala SMP Islam Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

<sup>87</sup> Wawancara dengan Martono, ustaz SMP Islam Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

Tabel 4.6 Rutinitas Santri Berbasis Pesantren Pondok Haya

Waktu	Kegiatan
03.00-04.00	Salat Tahajud, Hajat, Taubat
04.00-04.30	Salat Subuh Berjamaah
04.30-05.15	Penggajian pagi bersama pengasuh
05.15-06.30	Makan pagi dan persiapan
06.30-06.50	Apel Pagi
06.50-08.15	Tartil dan tahfizil Quran
08.15-08.30	Salat Duha
08.30-12.00	Pelajaran Pesantren dan Nasional
12.00-12.45	Salat Dhuhur dan makan siang
12.45-16.00	Pelajaran Kurikulum Nasional
16.00-16.15	Salat Ashar
16.15-16.30	Istirahat
16.30-17.00	Penggajian sore
17.00-18.30	Istirahat, salat maghrib
18.30-19.30	Pelajaran Al Quran
19.30-20.00	Salat Isya' dan makan malam
20.00-2seratus	Pelajaran Diniyah
21.00-22.00	Bimbingan belajar/syawir
22.00-02.30	Istirahat

Sedangkan Program pengembangan ekstrakurikuler santri di SMP Hidayatullah sebagaimana yang disampaikan Ch. Sujarno, ustaz yang membimbing salah satu ekstrakurikuler, sebagai berikut.

Kegiatan pengembangan diri dengan program ekstrakurikuler di SMP Hidayatullah dilaksanakan dengan jadwal yang sudah ditentukan meliputi kegiatan manasik haji, ziaroh, pesantren alam, bakti sosial, cek kesehatan mingguan, *Cottage* Ramadan, seni musik gambus dan salawat, serta *marching band*.<sup>88</sup>

Dari hasil wawancara di atas, disimpulkan program pembelajaran di SMP Hidayatullah menggunakan sistem berbasis pesantren mulai jam 03.00 sampai 22.00 WIB. Aktivitas kegiatan pembelajaran pesantren dan pengetahuan sesuai kurikulum nasional,

<sup>88</sup> Wawancara dengan Sujarno, ustaz SMP Islam Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

mengembangkan kemampuan empat bahasa, yakni Jawa, Indonesia, Arab, dan Inggris, pembentukan karakter peserta didik melalui pembiasaan ubudiyah dan tata krama (akhlakul karimah dan penuntasan pembelajaran Al Quran tingkat dengan metode yang sudah dibuat sendiri oleh pondok pesantren dengan *Metode Al Quran Haya tingkat dasar*.

Layanan proses pendidikan tingkat Madrasah Tsanwiyah Hidayatullah hampir sama dengan program yang dilaksanakan di lembaga pendidikan SMP Hidayatullah dengan dua model program, yakni bagi santi yang mengikuti program terpadu kegiatan pembelajaran mulai 06.30 sampai jam 16.00 WIB, sedangkan santri dengan program berbasis pesantren sama seperti yang dilaksanakan di SMP Hidayatullah.

Siti Zahro selaku penanggung jawab program tahfizil Quran Pondok Pesantren Hidayatullah menyampaikan tentang sistem *Metode Al Quran Haya* sebagai berikut.

*Metode Al Quran Haya* ini merupakan sistem yang dibuat oleh Pondok Pesantren Hidayatullah dengan menggunakan beberapa referensi yang sudah ada seperti tilawati, An Nahdiyah dan sebagainya, yang kami padukan dengan sistem yang cocok dengan kondisi Pondok Hidayatullah. Hasil perpaduan itu akhirnya menghasilkan metode yang saat ini kami gunakan dengan nama "*Metode Al Quran Haya*". Metode Quran Haya terdiri dari sistem pembelajaran Tahfiz, pembelajaran Makharijil Huruf, tahsinul Qiroah, dan tahsinul qiroah dalam bentuk irama (lagu bacaan). Sistem Al Quran Haya ini terdiri dari 4 jilid,

yakni jilid 1 dan 2 tingkat dasar, jilid 3 tingkat tahsin, dan jilid 4 tingkat Mahir.<sup>89</sup>

Lebih lanjut beliau menunjukkan buku pedoman *Metode Al Quran Haya* sebagaimana gambar berikut.



Gambar 4.5. Buku Metode Al Quran Haya Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek

Layanan bimbingan atau proses pendidikan tingkat Madrasah Aliyah dan SMK Hidayatullah tetap berpegang pada tiga program utama yang menjadi embrio Pondok Pesantren Hidayatullah. Adapun layanan proses pendidikan tingkat menengah atas sebagaimana disampaikan oleh Waluyo selaku kepala MA Hidayatullah sebagai berikut.

<sup>89</sup> Wawancara dengan Siti Zahro, Penanggung Jawab Program Tahfiz YPP Hidayatullah tanggal 21 Januari 2018

MA Hidayatullah menerapkan pelayanan proses pendidikan *fullday school* mulai jam 07.00 sampai jam 16.00 bagi santri yang mengikuti program terpadu dan *24 care sistem* bagi santri yang masuk program berbasis pesantren, dengan target lulusan hafal Al Quran 6 Juz, hafal seratus hadits, fasih percakapan bahasa Jawa kromo, menguasai percakapan bahasa Arab dan Inggris, kesempurnaan akhlak, mahir kitab kuning, mendapatkan hasil UN A atau B+, dan diterima diperguruan tinggi pilihan. Sistem layanan bimbingan satu orang guru dan satu orang pengasuh setiap kelasnya dengan tujuan menjamin pengawasan, bimbingan, pendampingan yang intensif.<sup>90</sup>

Hal yang sama disampaikan Ali Musdhofir, Ustaz SMK

Hidayatullah sebagai berikut.

Program pondok pesantren untuk tingkat SMK sama dengan program yang diterapkan di Madrasah Aliyah Haya. Disamping santri dijamin dapat melanjutkan ke enambelas perguruan tinggi pilihan seperti yang ada di MAHA, santri juga mendapat jaminan siap bekerja di berbagai bidang usaha dan industri, dan siap berwirausaha.<sup>91</sup>

Adapun kegiatan harian santri MA dan SMK Hidayatullah berbasis pesantren sebagaimana tabel berikut.

---

<sup>90</sup> Wawancara dengan Waluyo, Kepala MA Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

<sup>91</sup> Wawancara dengan Ali Musdhofir, Ustaz SMK Hidayatullah, tanggal 28 Januari 2018

Tabel 4.7 Rutinitas Santri MA dan SMK Berbasis Pesantren Pondok Haya

Waktu	Kegiatan
03.00-04.00	Salat Tahajud, Hajat, Taubat
04.00-04.30	Salat Subuh Berjamaah
04.30-05.15	Penggajian pagi bersama pengasuh
05.15-06.30	Makan pagi dan persiapan
06.30-06.50	Apel Pagi
06.50-08.15	Tartil dan tahfizil Quran
08.15-08.30	Salat Duha
08.30-12.00	Pelajaran Pesantren dan Nasional
12.00-12.45	Salat Dhuhur dan makan siang
12.45-16.00	Pelajaran Kurikulum Nasional
16.00-16.15	Salat Ashar
16.15-16.30	Istirahat
16.30-17.00	Pengajian sore
17.00-18.30	Istirahat, salat maghrib
18.30-19.30	Pelajaran Al Quran
19.30-20.00	Salat Isya' dan makan malam
20.00-2seratus	Pelajaran Diniyah
21.00-22.00	Bimbingan belajar/syawir
22.00-02.30	Istirahat

Sedangkan Program pengembangan ekstrakurikuler santri di MA dan SMK Hidayatullah sebagaimana yang disampaikan Muhlasul Anwar, ustaz yang membimbing salah satu ekstrakurikuler sebagai berikut.

Kegiatan pengembangan diri dengan program ekstrakurikuler di SMP Hidayatullah dilaksanakan dengan jadwal yang sudah ditentukan meliputi kegiatan manasik haji, ziaroh, pesantren alam, bakti sosial, rumah Inggris, rumah medis, cek kesehatan mingguan, *Cottage* Ramadan, seni musik gambus dan salawat, serta *marching band*.<sup>92</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mujianto, Ustaz SMK Hidayatullah, sebagai berikut.

<sup>92</sup> Wawancara dengan Muhlasul Anwar, pembimbing Keg.Ekstrakurikuler Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018



Untuk kegiatan pengembangan diri siswa SMK Hidayatullah sama dengan yang dilaksanakan di MAHA, tetapi karena SMK itu adalah lembaga bidang kejuruan, kami lebih fokus pengembangan diri bidang kejuruan antara lain *training* bahasa Inggris, lembaga pelatihan terpadu, Haya *collection* yakni garmen butik dan kopiah Al Khanza, pelatihan di lembaga keuangan pondok (Koppontren), keahlian teknik otomotif, dan kewirausahaan.<sup>93</sup>

Dari uraian hasil wawancara di atas disimpulkan program pembelajaran di SMK dan MA Hidayatullah menggunakan sistem berbasis pesantren mulai jam 03.00 sampai 22.00 WIB. Aktivitas kegiatan pembelajaran pesantren dan pengetahuan sesuai kurikulum nasional, mengembangkan kemampuan empat bahasa, yakni Jawa, Indonesia, Arab, dan Inggris, pembentukan karakter peserta didik melalui pembiasaan ubudiyah dan tata krama (akhlakul karimah, dan mahir Al Quran tigtat *Metode Al Quran Haya*, kewirausahaan sebagai bekal hidup, dan jaminan diterima di perguruan tinggi sesuai pilihan santri.

Berdasarkan paparan di atas layanan bimbingan dan pengembangan santri Pondok Pesantren Hidayatullah embrionya adalah visi kiai mewujudkan santri yang berdaya guna di segala lapisan dan visioner kiai dalam menciptakan embrio tersebut melalui tiga program utama (pilar) pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatul dengan sistem pondok pesantren salafi, program berbasi pesantren, dan program terpadu yang menjadi dasar pelaksanaan pendidikan setiap lembaga di

---

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan Mujianto, ustaz SMK Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

PP Haya. Setiap lembaga mempunyai target dan jaminan layanan prima sebagai wujud pelayanan prima yang berkualitas.

e. Layanan kesejahteraan

Pelayanan kesejahteraan konteks ini mengarah kepada kesejahteraan tenaga pendidik dan karyawan yang bekerja di Pondok Pesantren Hidayatullah. Sistem pelayanan kesejahteraan bagi ustaz dan ustazah Pondok Pesantren Hidayatullah sebagaimana yang disampaikan oleh Imarotus Saadah selaku kepala bagian keuangan sebagai berikut.

Sesuai Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Bab VIII, untuk kesejahteraan guru dan pegawai Pondok Haya mencakup honorarium mengajar guru dihitung berdasarkan atas beban mata pelajaran dan jam, transportasi kehadiran, tunjangan pengabdian, tunjangan jabatan, tunjangan hari raya, dan tunjangan sosial kesehatan.<sup>94</sup>

Hal yang senada disampaikan oleh Yusuf Hamdani selaku Ketua Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah tentang kesejahteraan pegawai sebagai berikut

Honorarium guru ditentukan per jam pelajaran sebesar Rp30.000,00 per tatap muka diakumulasikan dengan jumlah jam yang bersangkutan, sedangkan sebagai tanda terima kasih kehadiran kami perhitungkan sesuai jumlah hadir guru berdasarkan *finger print online* yang terhubung dengan biro kepegawaian yayasan dengan reward kehadiran @ Rp5.000,00 dalam satu kali absen *finger*. Di sini absen guru sebanyak 4 kali pagi ketika masuk, siang jam 12 ketika istirahat, jam 13 masuk program kedua, dan jam 16.00 WIB waktu pulang. Sehingga transport kehadiran guru sekitar Rp. 20.000,00 diakumulasikan jumlah hadir dalam satu bulan. Sehingga rata-

---

<sup>94</sup> Wawancara dengan Imarotus Saadah, Kabag. Keuangan YPP Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

rata kesejahteraan guru beserta pegawai di pondok haya perbulan berkisar Rp1.200.000,00 sampai Rp1.350.000,00.<sup>95</sup>

Adapun kesejahteraan ustaz dan uztazah terkait tunjangan jabatan dan tunjangan pengabdian sebagaimana yang disampaikan oleh Hartono Kepala Bagian Personalia Yayasan .

Untuk tunjangan jabatan yang diperhitungkan kesejahteraannya meliputi kepala sekolah, wakil kepala sekolah, kepala laboratorium, kepala perpustakaan, kepala prgram khusus, wali kelas, kepala tata usaha lembaga, dan pembimbing khusus.<sup>96</sup>

Guru dan karyawan di Pondok Pesantren Hidayatullah juga memperoleh kesejahteraan dari masa pengabdian masing-masing sebagaimana yang disampaikan oleh Waluyo sebagai berikut.

Tunjangan Pengabdian yang diperuntukkan bagi Guru dengan melihat lama pengabdiannya, yaitu: golongan A masa pengabdian di atas 15 tahun, golongan B masa pengabdian antara 10 tahun sampai 15 tahun, dan golongan C masa pengabdian antara 5 tahun sampai 10. Tunjangan pengabdian ini dalam bentuk *voucher* belanja yang bisa digunakan di Haya Mart. Ya, lumayan untuk kebutuhan rumah tangga sudah ada talangan melalui *voucher* belanja di Haya Mart. Besaran tunjangan pengabdian ini sesuai golongan masing-masing dengan interval 150.000 per golongan.<sup>97</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Hamid Wijaya tentang tunjangan sosial dan hari raya bagi guru dan karyawan Pondok Hidayatullah sebagai berikut.

Untuk tunjangan sosial dalam bentuk tunjangan beras untuk keluarga, penerimaan tunjangan sosial ini ditentukan juga oleh lama pegabdian di sini. Yang terendah kalau dirupiahkan

<sup>95</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah , tanggal 28 Januari 2018

<sup>96</sup> Wawancara dengan Hartono, Kabag. Personalia YPP Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

<sup>97</sup> Wawancara dengan Waluyo, Kepala MA Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

sekitar 10% dari total honorarium pokok, yakni honorarium mengajar dan kehadiran, untuk tipe B sekitar 12.5%, dan tipe A sekitar 15% dari honorarium pokok. Alhamdulillah tunjangan sosial sangat membantu bagi kami. Tunjangan sosial ini bisa diambil dalam bentuk beras atau uang sesuai keinginan yang bersangkutan. Kalau tunjangan hari raya atau THR rutin kami dapatkan setiap menjelang hari raya tiba. Adapun besarnya lumayan dapat digunakan untuk persiapan hari raya untuk keluarga (sambil tersenyum tanpa menyebutkan nominalnya).<sup>98</sup>

Lebih lanjut Yusuf Hamdani menyampaikan tentang kesejahteraan guru di Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai berikut.

Kami menyediakan fasilitas kesejahteraan bagi guru dan karyawan minimal sesuai UMR kabupaten Trenggalek sekitar Rp1.750.000,00 per bulannya. Ini sebagai wujud terima kasih kami kepada para ustaz dan ustazah yang telah bekerja bersama melayani dan meningkatkan proses pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatullah ini. Di samping itu tunjangan kesehatan kami berikan kepada beliau-beliau ketika ada yang terkena musibah sakit dan perlu perawatan intensif. Paling tidak yayasan pondok pesantren dapat meringankan biaya pengobatan yang bersangkutan.<sup>99</sup>

Berdasarkan paparan di atas layanan kesejahteraan yang diterapkan di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek sebagai wujud penghargaan dari kiai kepada tenaga pendidikan dan karyawan melalui sistem yang sudah diatur dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Pondok Pesantren. Hal ini merupakan langkah proaktif kiai dalam meningkatkan kesejahteraan pendidik dan tenaga kependidikan di pondok pesantren sebagai bentuk visi kiai untuk meningkatkan pelayanan prima di pondok pesantren.

<sup>98</sup> Hasil wawancara dengan Ustaz hamid wijaya, tanggal 28 Januari 2018

<sup>99</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah, tanggal 28 Januari

### 3. Kyai Visioner Sebagai Juru Bicara

Kyai visioner bekerja dengan pilar kepemimpinan menjadi juru bicara atau negosiator yang mumpuni baik secara internal maupun eksternal. Secara internal kiai visioner menyusun dan mengomunikasikan visi dengan anggota organisasinya dengan melakukan pemerdayaan serta melakukan perubahan-perubahan internal. Hal ini diwujudkan dalam bentuk program penjaminan mutu pelayanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah dikenal dengan Asuransi Program Pendidikan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Lukmanul Hakim yang menjabat sebagai Sekretaris Yayasan Pondok Haya sebagai berikut.

Program *guaranted* yang kami terapkan di sini mencakup dua aspek yakni aspek peserta didik dan aspek ke tenaga pendidik. Garansi yang kami program ke peserta didik tingkat madrasah aliyah adalah diterimanya di perguruan tinggi yang diinginkan setelah lulus dari madrasah aliyah, dan alhamdulillah tahun ini perdana lulusan sudah menikmati hasilnya sekitar 75 lulusan siswa madrasah aliyah sudah diterima di perguruan tinggi di Jawa Timur sesuai keinginan mereka, perguruan tinggi yang terdekat adalah IAIN Tulungagung, dan terjauh masih di Surabaya ITS dan Unesa. Kami mejalin kerja sama dengan berbagai perguruan tinggi di Jawa Timur untuk mengakses dan mengakomodasi kebutuhan lulusan nantinya. Baru saja di bulan April 2018 ini kami menjalin *mou* dengan Universitas Islam Malang terkait pendidikan lanjut siswa Madrasah Aliyah Hidayatullah. Untuk siswa SMK, kami bekerja sama dengan berbagai perusahaan baik yang ada di Trenggalek maupun luar Trenggalek untuk memfasilitasi lulusan SMK Hidayatullah yang berkeinginan bekerja di perusahaan-perusahaan tersebut. Terlepas dari bagi siswa SMK yang berminat berwirausaha kami membantu untuk pembiayaan modal lunak dengan sistem kerja sama bagi hasil. Semua itu dikelola melalui koperasi Pondok Pesantren Hidayatullah.<sup>100</sup>

<sup>100</sup> Wawancara dengan Lukmanul Hakim, tanggal 14 Januari 2018

Target yang ingin dicapai oleh Madrasah Aliyah Hidayatulloh adalah sebagai berikut.<sup>101</sup>

- a. Hafal Al Quran 4 Juz ( sesuai syarat beasiswa kemeja )
- b. Hafal Hadits ( Minimal seratus Hadits )
- c. Fasih percakapan bahasa Jawa kromo
- d. Mahir Percakapan Bahasa Inggris-Arab Aktif
- e. Diterima diperguruan tinggi pilihan
- f. Kesempurnaan akhlaq
- g. Mahir Kitab Kuning
- h. Mendapat hasil UN klasifikasi A/B+

Madrasah Aliyah Hidayatullah menjalin kemitraan strategis dengan madrasah bertaraf internasional MBI Amanatul Ummah Pacet Mojokerto sebagai konsultan penjaminan mutu dan arus lulusan MAHA, menjalin kemitraan dengan Universitas KH Abdul Halim Pacet dan beberapa perguruan tinggi lainnya, serta Pesantren Dalwa Bangil, dan pesantren salafiyah dalam bidang bahasa Arab. MAHA menjamin semua santrinya dapat mencapai prestasi terbaik dan mampu memperoleh hasil UN terbaik serta dapat diterima di perguruan tinggi pilihan. Madrasah Aliyah Hidayatullah menggulirkan tiga paket beasiswa sebagai berikut.

- a. Beasiswa 1-2 Tahun
  - 1) Merupakan pendaftar gelombang pertama dan kedua
  - 2) Menunjukkan bukti-bukti prestasi akademik

---

<sup>101</sup> Dokumentasi program Unggulan Madrasah Aliyah Hidayatullah Pule Trenggalek, tanggal 07 Januari 2018

- 3) Merupakan alumni SMP/MTs Lembaga Hidayatulloh atau rekomendasi dari lembaga mitra Hidayatulloh
  - 4) Mampu memenuhi target pembelajaran di MAHA
  - 5) Bersedia mengisi pakta integritas wali santri dan santri dengan MAHA
  - 6) Lolos tes akademik dasar
- b. Beasiswa 3 Tahun
- 1) Merupakan pendaftar gelombang pertama
  - 2) Menunjukkan bukti-bukti prestasi akademik
  - 3) Merupakan alumni SMP/MTs Lembaga Hidayatulloh atau rekomendasi dari lembaga mitra Hidayatulloh
  - 4) Mampu memenuhi target pembelajaran di MAHA
  - 5) Bersedia mengisi pakta integritas wali santri dan santri dengan MAHA
  - 6) Lolos tes tulis dan lisan (Ubudiyah, Bahasa Arab, Al-Quran, dan Bahasa Inggris)
- c. Beasiswa 7 Tahun

Beasiswa ini membebaskan biaya pendidikan mulai dari masuk Madrasah Aliyah Hidayatullah (MAHA) sampai lulus perguruan tinggi pilihan, dan proses sepenuhnya ditangani oleh lembaga dengan ketentuan sebagai berikut.

- 1) Diusulkan oleh lembaga/ormas/masjid dengan melampirkan rekomendasi.

- 2) Setelah sarjana bersedia mengabdikan di MAHA minimal 2 tahun.
- 3) Bersedia mengabdikan di lembaga pengusul setelah selesai masa pengabdian di MAHA.
- 4) Mampu memenuhi target pembelajaran di MAHA
- 5) Bersedia mengisi pakta integritas wali santri dan santri dengan MAHA.
- 6) Kuota hanya 2 kecamatan untuk wilayah Trenggalek, 2 kabupaten untuk pulau Jawa selain Trenggalek, 2 provinsi untuk luar Jawa.
- 7) Pilihan perguruan tinggi antara lain:  
iAIN Tulungagung, UNISMA , IAIT Tribakti, UNWAHA, UNHASY, IAIBAFa, UNDAr, IKHAC, UINSA , UNISKA, UNIPDU, UII Yogyakarta, UNAIR, Ma'had Aly RM Bogor
- 8) Lolos tes tulis dan lisan (Ubudiyah, Bahasa Arab, Al-Quran, dan Bahasa Inggris).

Program penjaminan mutu yang langsung disuguhkan ke wali santri merupakan media komunikasi tidak langsung dan menjadi motivasi tersendiri untuk terus mempercayakan pendidikan ke Pondok Hidayatullah. Hal ini sesuai yang disampaikan ustazah Nikmah salah seorang tenaga pendidik di SD Islam Hidayatullah, sebagai berikut.

Siswa SD dan SMP Hidayatullah berhak mendapatkan garansi dengan program AAB (Akhlak Agama dan Bahasa) dengan sistem seratus hari uji publik. Materinya meliputi kemampuan tahfizil Quran, *Conversation* bahasa Inggris, Muhasabah bahasa Arab, bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Kromo. Jika dalam seratus hari tidak sesuai target program kami wali santri berhak



memindahkan putranya ke sekolah yang lain dan seluruh biaya dikembalikan. Alhamdulillah program sudah berjalan 2 tahun ini dan sesuai instruksi ketua yayasan (Gus Yusuf) kita harus tetap komitmen dengan program ini.<sup>102</sup>

Wujud kiai sebagai juru bicara dengan program penjaminan tenaga pendidikan yang diterapkan di Pondok Pesantren Hidayatullah secara tidak langsung memberikan makna kepada para pendidik untuk lebih meningkatkan kerjanya. Hal ini memberikan gambaran bahwa kiai secara tidak langsung mengajak guru untuk lebih giat bekerja dan melaksanakan tugas sesuai fungsinya. Posisi kiai visioner dalam hal ditunjukkan sebagai pemimpin yang mampu bernegosiasi secara halus dan tepat sasaran. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan Yusuf Hamdani sebagai berikut.

Tenaga pendidik dan tenaga administrasi kami berikan kesejahteraannya minimal UMR Trenggalek dan beberapa tunjangan seperti tunjangan kehadiran, tunjangan beras, dan voucher belanja di Haya Mart. (Sambil tersenyum beliau menyebutkan nominal honorarium guru setiap bulannya paling sedikit ya.. Rp1.500.000,00 kalau *voucher* belanja bulanan sekitar Rp300.000,00). Rata-rata kesejahteraan guru dan tenaga pendidik di sini antara Rp1.700.000,00 sampai Rp2.300.000,00 disamping ada tunjangan beras untuk keluarga. Semua ini kami berikan untuk memberikan semangat kepada guru dan ketenangan dalam melaksanakan tugas mengajarnya yang dimulai jam 07.00 s.d. 15.00 WIB. Tapi semua itu dengan komitmen bersama dan dilaksanakan tugas secara totalitas.<sup>103</sup>

Lebih lanjut. Yusuf Hamdani memaparkan kaitan pendongkrak program unggulan tahfiz dan bahasa sebagai berikut.

---

<sup>102</sup> Wawancara dengan Nikmah, Tenaga Pendidik SD Islam Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

<sup>103</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

Untuk mendongkrak kesuksesan program tahfiz dan program bahasa yang dicanangkan, kami memberanikan diri dengan mendatangkan guru ahli bidang tahfiz dan bahasa dengan sistem kontrak kerja. Alhamdulillah, selama 2 tahun ini dapat berjalan sesuai *planning* yang ditentukan. Sambil membuka buku daftar tunjangan guru kontrak beliau menunjukkan besaran honorarium guru kontrak tersebut. Guru kontrak bidang bahasa setiap bulannya diberi tunjangan sebesar Rp3.000.000,00 dan khusus guru tahfiz diberi tunjangan Rp2.500.000,00 tunjangan itu tidak termasuk biaya hidup yang sudah ditanggung oleh pondok pesantren.<sup>104</sup>

Hal yang senada disampaikan Mujianto Ustaz MA Hidayatullah, tentang orientasi program untuk santri sebagaimana berikut.

Pondok Pesantren Hidayatullah menerapkan program seratus hari untuk mengukur kemampuan yang dicapai peserta didik. Untuk tingkat MA, program tersebut meliputi tuntas Al Quran dasar metode Haya, privat komunikasi bahasa Arab, privat komunikasi bahasa Inggris, dan kepastian berakhlak dan takzim.<sup>105</sup>

Waluyo menyampaikan tentang jaminan diterima di perguruan tinggi sesuai pilihan peserta didik sebagai berikut.

MAHA memberikan jaminan lulusannya diterima di perguruan tinggi yang sudah menjadi pilihannya sejak santri masuk di madrasah aliyah. Tahun lalu merupakan lulusan perdana di MAHA. Alhamdulillah sudah ada beberapa peserta didik yang melanjutkan ke perguruan yang dipilihnya dan sesuai jaminan MAHA, kami membantu proses tersebut sampai santri lulusan yang melanjutkan benar-benar masuk ke perguruan tinggi tersebut. Adapun perguruan tinggi yang menjadi koneksi MAHA dalam penerimaan alumni kami antara lain IAIN Tulungagung, UNISMA, IAIT Tri Bakti, UNWAHA, UNHASY, IA Bafa, UINSA, UNIPDU, UII Yogyakarta, UNAIR Surabaya, dan Ma'had Aly RM Bogor.<sup>106</sup>

<sup>104</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 14 Januari 2018

<sup>105</sup> Wawancara dengan Mujianto, usatdz MA Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

<sup>106</sup> Wawancara dengan Waluyo, Kepala MA Hidayatullah tanggal 28 Januari 2018

Kerja sama yang dijalin dengan instansi lain adalah bidang kesehatan santri. Kesehatan Santri merupakan hal yang penting untuk dijaga dan diberikan jaminan secara berkala. Pondok Pesantren Hidayatullah dalam memberikan fasilitas kesehatan kepada para santri sebagaimana yang disampaikan oleh Yusuf Hamdani sebagai berikut.

Santri harus dijaga kesehatannya dan itu sebagai tanggung jawab kami di pondok ini. Wali santri menyerahkan putra-putrinya kepada kami sebagai orangtua yang kedua, sudah barang tentu kami harus betul-betul menjaga amanah tersebut, salah satunya kesehatan mereka adalah tanggung jawab pondok pesantren. Bentuk tanggung jawab kami bidang kesehatan santri, kami memiliki POSKESTREN (Pos Kesehatan Pesantren) dengan tenaga medis 1 dokter umum dan 2 perawat. Dokter berkunjung ke Poskestren setiap 2 kali dalam seminggu dan ketika ada panggilan darurat jika ada santri yang perlu bantuan medis, sedangkan 2 perawat berjaga bergantian selama satu minggu dengan sitem tiga hari bergantian. Alhamdulillah, *mou* yang kami jalin dengan pihak kesehatan ini sudah berjalan selama 2.5 tahun dan kesehatan santri dapat terkontrol dan bantuan cepat tanggap dapat dilaksanakan.<sup>107</sup>

Makna kiai sebagai juru bicara tidak hanya diartikan hubungan langsung dengan kiai dan umat saja, tetapi komunikasi yang dibangun secara tidak langsung melalui program layanan prima yang dilaksanakan pesantren sebagai bentuk umpan balik komunikasi pondok pesantren dengan wali santri dan pengguna layanan prima lainnya. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang ditawarkan dengan cepat dan bukti nyata serta memberikan kepuasan pengguna jasa menggambarkan pelayanan yang berkualitas dan berdampak adanya peningkatan daya

---

<sup>107</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah, tanggal 28 Januari 2018

tarik dan daya beli produk-produk yang dihasilkan. Pelayanan prima yang baik di Pondok Pesantren Hidayatullah terbukti dengan program yang ditawarkan dengan waktu yang sudah dipublikasikan seperti Uji Publik Program seratus hari, tenaga pendidik terpilih dan hasil seleksi yang profesional, siswa tingkat atas diterima di beberapa perguruan tinggi yang menjadi pilihannya, dan diterimanya bekeja di berbagai bidang usaha yang diminati.

Program seratus hari yang dilaksanakan dengan kegiatan uji publik sebagaimana yang disampaikan KH. Yusuful Hamdani sebagai berikut.

Program seratus hari kami hitung mulai siswa baru masuk di lembaga pendidikan Pondok Pesantren Hidayatullah dan pada hari keseratus kami adakan kegiatan uji publik. Kegiatan ini melibatkan wali santri yang putra-putrinya masuk program seratus hari dan diuji kemampuan yang diperolehnya selama masa seratus hari tersebut. Di samping orangtua yang datang, kami menghadirkan juga civitas pendidikan dari berbagai desa di Kecamatan Pule dan dari beberapa Kecamatan di Trenggalek sebagai tamu undangan sekaligus ikut andil menguji peserta didik kami. Program seratus hari uji publik dilaksanakan mulai tingkat SD, SMP, MTS, SMK, dan MA Hidayatullah.<sup>108</sup>

Lebih lanjut beliau menunjukkan substansi yang menjadi materi uji publik program seratus hari setiap jenjang pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai berikut.

---

<sup>108</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah, tanggal 11 Pebruari 2018

Tabel 4.8 Program seratus hari Pondok Pesantren Hidayatullah

No	Tingkatan	Program
1	SD Hidayatullah	Hafal Al Quran Juz 30
		Hafal 15 Hadis
		Berbahasa Jawa Kromo
		Muhadasah Bahasa Arab
		<i>Conversation Bahasa Inggris</i>
2	SMP Hidayatullah	Hafal Al Quran Juz 1
		Hafal 25 hadis
		Berbahasa Jawa Kromo
		Muhadasah Bahasa Arab
		<i>Conversation Bahasa Inggris</i>
3	SMK dan MA Hidayatullah	Hafal Al Quran Juz 30 dan 1
		Tuntas Al Quran Metode Haya
		<i>Privat Conevrsation English</i>
		Muhadasah Bahasa Arab
		Hafal 30 Hadis

Hal yang sama disampaikan oleh Siti Zahra' selaku kepala bidang tahfizil Quran Pondok Pesantren Hidayatullah tentang uji publik yang dilaksanakan pada hari ke seratus di depan wali santri dan undangan sebagai berikut.

Dalam uji publik seratus hari itu seluruh jenjang mulai SD, SMP, SMK, dan MA mempraktikkan hafalan Al Quran yang telah diperoleh selama seratus hari dengan metode Haya. Kemudian hafalan dilanjutkan dengan silang bersambung ayat-ayat yang dihafalkan antara beberapa siswa secara bergantian dan berbeda-beda ayatnya. Di sesi kedua, wali santri diberi waktu untuk menguji kemampuan putra-putrinya sendiri dengan ayat dan surat yang berbeda-beda, tugas santri (anak dari wali santri) meneruskan potongan ayat yang dibacakan oleh ayah atau ibunya. Setiap wali santri diberi kesempatan tiga kali menguji ayat Al Quran pada anaknya sendiri, dan bergantian seluruh wali santri melakukan hal yang sama. Jadi uji publik kaitan hafal Al Quran selama program seratus hari ini yang menjadi tim penilai dan juri

adalah wali santri itu sendiri, disamping ada beberapa tamu undangan yang diberi kesempatan untuk menguji.<sup>109</sup>

Lebih lanjut Jamiatus Solihah yang bertanggung jawab bidang Bahasa dalam seratus hari di Pondok Pesantren Hidayatullah menyampaikan.

Hal yang sama seperti dalam bidang tahfiz teknis di bidang bahasa juga menerapkan uji publik dengan wali santri sebagai penilainya. Santri dalam program seratus hari aspek bahasa menunjukkan keterampilan berbahasanya dengan bercakap-cakap menggunakan bahasa Inggris, Bahasa Arab, bahasa Indonesia, dan bahasa Jawa Kromo. Mereka tampil dalam beberapa kelompok yang setiap kelompoknya terdiri atas delapan orang santri dengan fungsi masing-masing. Satu santri berbicara bahasa Inggris, dijawab santri lainnya dengan bahasa Arab, disambung dengan bahasa Indonesia, dan bahasa Jawa. Ini dilakukan dalam beberapa adegan yang membawa cerita dalam bentuk percakapan empat bahasa tersebut. Di sesi berikutnya wali murid diberi kesempatan untuk bertanya kepada siswa dengan menggunakan bahasa berbeda (yang pastinya wali dibantu guru bahasa untuk membuat pertanyaan) kemudian santri menjawab setiap pertanyaan yang diberikan wali santri tersebut, dan terus secara bergantian.

Selanjutnya, Siti Zahra' menunjukkan rekaman video uji publik tingkat SD sampai SLTA, beberapa dokumentasi kegiatan uji publik sebagai berikut.

---

<sup>109</sup> Wawancara dengan Siti Zahra', Kepala Bidang Tahfidzil Qur'an Yayasan Hidayatullah tanggal 11 Pebruari 2018



Gambar 4.6 Uji Publik seratus PP Hidayatullah bidang Tahfiz



Gambar 4.7 Sesi Uji Publik seratus hari oleh Wali Santri

Yusuf Hamdani menunjukkan dokumen tentang materi uji dan substansi program seratus hari Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai berikut.

Tabel 4.9  
Materi Uji Publik seratus hari Pondok Pesantren Haya<sup>110</sup>

No	Tingkatan	Program	Materi Uji	Penguji
1	SD Hidayatullah	Hafal Al Quran Juz 30	Tahfiz bersambung	Wali Santri
		Hafal 15 Hadis	Hadis Bersambung	Wali Santri
		Berbahasa Jawa Kromo	Tes Kebahasaan	Wali Santri
		Muhadasah Bahasa Arab	Tes Kebahasaan	Wali Santri
		<i>Conversation</i> Bahasa Inggris	Tes Kebahasaan	Tamu Undangan
2	SMP Hidayatullah	Hafal Al Quran Juz 1	Tahfiz bersambung	Wali Santri
		Hafal 25 hadis	Hadis Bersambung	Tamu Undangan
		Berbahasa Jawa Kromo	Tes Kebahasaan	Wali Santri
		Muhadasah Bahasa Arab	Tes Kebahasaan	Tamu Undangan
		<i>Conversation</i> Bahasa Inggris	Tes Kebahasaan	Wali Santri
3	SMK dan MA Hidayatullah	Hafal Al Quran Juz 30 dan 1	Tahfiz bersambung	Wali Santri
		Tuntas Al Quran Metode Haya	Hadis Bersambung	Wali Santri
		<i>Privat</i> <i>Conevrsation</i> <i>English</i>	Tes Kebahasaan	Tamu Undangan
		Muhadasah Bahasa Arab	Tes Kebahasaan	Tamu Undangan
		Hafal 30 Hadis	Tes Kebahasaan	Wali Santri

Dalam hal pembuktian program yang ditawarkan tidak hanya dalam program seratus hari saja, tetapi untuk tingkat menengah atas ada jaminan diterima di perguruan tinggi yang diminati dan diterima bekerja di bidang usaha yang diminati. Pondok Pesantren Hidayatullah telah

<sup>110</sup> Dokumen Materi Uji Publik Bidang Program Unggulan Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 11 Pebruari 2018



membuktikan program tersebut dengan telah banyaknya alumni yang diterima di perguruan tinggi sesuai pilihan santri sebagaimana penjelasan Waluyo Kepala Madrasah Aliyah Hidayatullah (MAHA) sebagai berikut.

Pada tahun 2018 ini siswa lulusan madrasah aliyah sejumlah dua puluh siswa telah masuk ke perguruan tinggi sesuai yang mereka ajukan ketika masuk di Aliyah Hidayatullah. Untuk menuju hal itu terwujud kami dari lembaga menggunakan sistem bimbingan khusus dengan kelompok bidang yang diminati, sedangkan birokrasi ke perguruan tinggi yang dimaksud yayasan pondok sangat berperan mengorbitkannya. Kami membimbing peserta didik guna persiapan tersebut sedangkan yayasan pondok sebagai jembatannya menuju tercapainya pilihan peserta didik. Alhamdulillah .. program ini berdampak sangat besar bagi kami khususnya di lembaga MA ini karena saat ini (bulan Februari) kami sudah menerima pendaftar dari admin yayasan sebanyak lima puluh satu siswa pendaftar di MAHA, dan ada peluang bertambah lagi.<sup>111</sup>

Hal senada juga disampaikan Heru Santoso salah seorang ustaz di SMK Hidayatullah tentang siswa SMK banyak diterima di berbagai bidang usaha industri sesuai pilihan mereka, sebagai berikut.

Kami di SMK Haya ini ada dua kelompok peminat pasar lulusan yakni ada yang melanjutkan kuliah ke perguruan tinggi dan ada yang berminat langsung bekerja. Sebanyak 15 siswa dari 90 lulusan SMK diterima di perguruan tinggi yang diminati dan prosesnya perjalannya sama seperti yang ada di Madrasah Aliyah Hidayatullah. Kemudian sisanya yang berkeinginan bekerja di bidang industri sebanyak enam puluh siswa. Alhamdulillah mereka semua sudah bekerja sesuai yang diinginkannya. Adapun lulusan SMK berminat wirausaha kami membantu mewujudkannya dan koordinasi dengan Yayasan Pondok Hidayatullah untuk proses bantuan modal wirausaha

---

<sup>111</sup> Wawancara dengan Waluyo, Kepala Madrasah Aliyah Hidayatullah tanggal 11 Februari 2018

sistem bagi hasil. Alhamdulillah semua dapat terakomodasi sesuai harapan santri dan wali santri.<sup>112</sup>

Berdasarkan paparan di atas ditemukan visioner kiai dalam mewujudkan layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah dengan cara membuka pembuktian hasil kerja yang diprogramkan dalam bentuk uji publik program seratus hari, banyak diterima santri di perguruan tinggi yang diminati, santri yang berminat bekerja di bidang usaha terwujud, dan santri yang berwirausaha masih ada komunikasi dengan pihak pondok melalui sistem bantuan modal usaha bagi hasil. Hal ini menunjukkan bahwa kiai dengan visionernya merupakan juru bicara yang handal dengan dibuktikan hasil layanan prima.

Respon terhadap pengguna jasa merupakan bagian dari komunikasi tidak langsung dengan cara cepat dan tepat memberikan pelayanan dan sesuai harapan dari konsumen. Bentuk responsif pada pelayanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek diwujudkan dalam kemudahan santri mengurus administrasi person dan keuangan, kemudahan santri mendapatkan pelayanan kesehatan, kemudahan santri dalam mendapatkan layanan-layanan pembelajaran, dan layanan yang mendukung kegiatan sehari-hari santri.

Responsif dari pelayanan prima Pondok Pesantren Hidayatullah dalam bidang kesehatan sebagaimana yang disampaikan Choirul Anwar yang membidangi pelayanan kesehatan sebagai berikut.

---

<sup>112</sup> Wawancara dengan Heru, Guru SMK Hidayatullah tanggal 11 Pebruari 2018

Saya di sini bertugas di bidang kesehatan untuk seluruh santri Pondok Pesantren Hidayatullah. Kami bermitra dengan pihak kesehatan terkait sehingga kami mendapatkan rekan kesehatan yang setiap bisa berugas di sini, yakni 2 orang petugas medis dan 1 orang dokter yang mengontrol 2 kali seminggu. Kegiatan rutin bidang kesehatan setiap akhir pekan mengadakan cek kesehatan ke seluruh santri dengan sistem terjadwal rutin. Jika dalam pelaksanaan cek rutin ditemukan santri yang mulai gejala sakit kami berikan pencegahannya, tetapi jika ada yang sudah terindikasi sakit kami berikan bantuan pengobatan dan dirawat di pos kesehatan pesantren. Tindakan ini kami lakukan agar santri cepat tertangani dan proses penyembuhan lebih intensif jika berada di pos kesehatan.<sup>113</sup>

Hal yang sama disampaikan saudari Neny Rahmawati, salah seorang perawat dari pusat kesehatan masyarakat Kecamatan Pule yang kebetulan bertugas pada waktu peneliti dilokasi, beliau menyampaikan:

Kami bermitra dengan Pondok Hidayatullah ini sejak tahun 2015 kemarin. Saya bertugas di sini mulai tahun 2017. Kaitan kesehatan santri di samping ada rutinitas cek mingguan, kami juga siaga sewaktu-waktu apabila ada santri yang sakit. Ketika jam kerja, kami langsung bisa menangani dan menganalisis kesehatan santri tersebut, di luar jam kerja kami sudah mengkader tim kesehatan pondok yang terdiri 2 santri dan 2 orang santri putri yang dibekali teknis penanganan dan tindakan pertama bagi santri yang sakit. Apabila dalam penanganan pertama tidak bisa mengupayakan lebih intensif, kami diberi tahu melalui pimpinan pesantren, dan petugas dari kesehatan yang piket di kantor datang untuk mengeceknya kebetulan kantor kami tidak jauh dari pondok. Ketika proses pertolongan pertama dari tim santri dan tim medis kami tidak berhasil, santri yang sakit langsung dibawa ke Puskesmas Kecamatan Pule untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut.

Choirul Anwar menyampaikan tentang manfaat mitra kerja dengan pihak kesehatan dalam melayani kesehatan santri sebagai berikut.

MOU antara pondok pesantren dan pihak kesehatan ini sangat membantu kami sebagai tim kesehatan pondok dan terlebih sangat

---

<sup>113</sup> Wawancara dengan Choirul Anwar, kepala Bidang kesehatan Yayasan Hidayatullah tanggal 18 Februari 2018

membentuk santri yang mengalami sakit sehingga dapat diberikan pertolongan dengan cepat dan tepat. Di sisi lain pelayanan kesehatan yang diberikan sangat penting dalam mendongkrak kepercayaan wali santri hubungannya dengan keselamatan putra-putrinya ketika mereka di pondok terjamin kesehatannya.<sup>114</sup>

Ketika peneliti usai salat dhuhur di Masjid Pondok Pesantren Hidayatullah, datang rombongan wali santri yang bermaksud menjenguk peuteira-puterinya. Ketika mereka beristirahat di masjid sambil menunggu kiai selesai ubudiyah, peneliti menyemptakan bertanya kepada salah seorang wali dari rombongan tersbeut tentang perasaan beliau ketika memondokkan anaknya di sini, Bapak Mahmud (wali santri di antara rombongan dari Kecamatan Suruh) menyampaikan :

*Kulo niki mondokkan anak wonten mriki (di sini) ingin anak saya itu bisa agama yang benar dan hafal Alquran, dan juga saya punya cita-cita anak saya bisa punyai keahlian yang lain untuk bekal hidupnya. Anak saya sekolah di SMP-nya... saya merasa tenang mondokkan anak di sini pak... masalah biaya itu langsung paket dalam satu dan dapat diangsur, jika ada yang tidak mampu bisa mengajukan bantuan biaya belajar, terlebih anak saya masih pengalaman pertama jauh dari orang tua... jadi saya mondokkan di sini sudah ada jaminan kesehatannya, makan sudah masuk biaya paket tahunan, cuci pakaian juga sudah, serta mau beli sesuatu tidak usah keluar pondok cukup di dalam pondok sudah ada mini marketnya... pokoknya kulo tenang dan mendukung *sedoyo yang dilampahen romo yai* (saya mendukung semua yang dijalankan sama abah yai).<sup>115</sup>*

Dari uraian di atas, ditemukan *responsibility* dari pondok pesantren adalah menciptakan rasa tenang bagi santri dan wali santri terutama dalam kesehatan para santri. Pihak pondok dengan cepat dan tanggap melakukan tindakan untuk menanggulangi kesehatan santri. Bentuk *responsibility*

<sup>114</sup> Wawancara dengan Choirul Anwar, kepala Bidang kesehatan Yayasan Hidayatullah tanggal 18 Pebruari 2018

<sup>115</sup> Wawancara dengan Mahmud, wali santri Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 18 Pebruari 2018

yang diterapkan berhubungan dengan administrasi keuangan (Pembiayaan) santri dengan menyediakan berbagai bentuk pelayanan baik itu kemampuan membayar, menabung, dan bantuan biaya. Hal senada yang disampaikan oleh Ustaz Muhlasul Anwar sebagai berikut.

Biaya santri belajar dibuat paket satu tahun pelajaran yang memuat biaya kalender, buku aswaja, buku penghubung, kesehatan, biaya kegiatan, MQH dan pendalaman bahasa, Pondok Ramadan, hafiah Maulidiah dan musabaqoh, lks 1 tahun, sahriyah, sampul ijazah/rapor, ziarah, biaya makan tiap bulan, transpor antar jemput. Sehingga pembiayaan cukup satu bayar bagi yang mampu, kami juga memberikan kemudahan kepada wali santri mengingat berbagai latar belakang ekonomi yang berbeda sistem pembayaran bisa menggunakan pilihan kedua dengan cara mengangsur, ada pilihan ketiga bagi santri dari latar belakang tidak mampu bisa mengajukan keringan biaya atau bantuan biaya full ke panti asuhan Haya melalui rekomendasi ketua yayasan pondok.<sup>116</sup>

Hal ini dibenarkan oleh Khoirul Anam yang mengelola Panti Asuhan Haya sebagai berikut.

Kami melaksanakan rekomendasi dari ketua yayasan pondok untuk membantu santri yang ekonomi lemah. Ada tiga jenis bantuan pendidikan dari Panti Asuhan Haya ini, yakni membantu biaya pendidikan dengan sistem *fifty-fifty*, membantu biaya cost living saja, dan membantu penuh seluruh biaya pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatullah ini. Tapi semua itu sesuai mandat romo yai dan Gus Yusuf selaku ketua yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah.”

Dari hasil wawancara di atas ditemukan layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek bahwa visioner kiai tentang pendidikan untuk umat diwujudkan dalam bentuk responsif (sikap tanggap) terhadap kemauan dan kemampuan pengguna jasa (santri dan

---

<sup>116</sup> Wawancara dengan Mukhlasul Anwar Kepala Kopontren Pondok Pesantren Hidayatullah Mukhlasul Anwar, tanggal 18 Pebruari 2018

wali santri) yang mengharapkan kenyamanan dan ketenangan dalam proses pembelajaran di pondok.

Hal ini dapat diwujudkan dengan terjaminnya ketenangan jiwa dan terjaganya raga santri yang selalu mendapatkan perhatian kiai dalam bentuk pelayanan akses pembelajaran dan kesehatan. Dalam konteks pendidikan untuk umat, visioner kiai menggunakan asas perikemanusiaan yang adil dan beradab dan memberikan pelayanan biaya pendidikan dengan melihat ukuran dan kemampuan daya beli pengguna jasa (wali santri) melalui program bantuan biaya pendidikan bagi santri yang kurang mampu dan biaya total pendidikan bagi para santri dari golongan *duaafa* (sangat tidak mampu).

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan kiai mewujudkan visi dalam layanan prima bekerja sebagai juru bicara dengan membangun komunikasi langsung dengan santri, wali santri, dan pihak eksternal pondok pesantren melalui menjalin kerja sama dengan instansi lain, menjalin hubungan kelanjutan pendidikan santri, menjalin hubungan baik dengan wali santrri dengan sistem penjaminan mutu layanan prima, dan menunjukkan hasil kerja layanan yang sesuai dengan harapan pengguna pendidikan pesantren. Kiai melakukan perwujudan visi berperan sebagai juru bicara baik langsung maupun tidak langsung dengan menunjukkan hasil yang nyata.

#### d. Kiai sebagai Pembimbing

Kiai dalam mewujudkan visi layanan prima yang baik melalui pemberdayaan bimbingan pendidikan dan membimbing secara terus menerus layanan prima baik kepada santri maupun pada pengelola pesantren. Kiai sebagai pembimbing dalam kesehariannya mengawasi, membina, dan mendidik santri selama 24 jam, hal ini sesuai jadwal rutinitas santri setiap harinya. Adapun kegiatan rutin harian santri Pondok Pesantren Hidayatullah untuk santri dibedakan menjadi dua, yakni rutinitas santri program (BP) dan rutinitas santri nonprogram (PPS). Adapun jadwal harian santri sebagai berikut.

##### a. Jadwal Kegiatan Santri Pondok Pesantren Haya "*Asrama Putra Program BP*"

No	Waktu	Kegiatan
1	03.00-04.15	Bangun tidur dan salat malam
2	04.15-04.45	Salat Subuh Berjamaah
3	04.45-06.00	Lalaran dan setoran (juz 'amma dan fasalatan)
4	06.00-06.15	Salat duha
5	06.00-07.00	Bersih-bersih sesuai jadwal piket dan persiapan sekolah formal dan Sarapan
6	07.00-16.00	Sekolah formal
9	16.00-16.30	Salat Ashar berjamaah
10	16.30-17.30	Istirahat
11	17.30-18.00	Salat Maghrib Berjamaah
12	18.00-18.15	Makan sore
13	18.15-19.00	Syawir
14	19.00-19.30	Salat isya' dan salat witr berjamaah
15	19.30-21.15	Sekolah madrasah diniyah
16	21.15-22.00	Wajib belajar [tingkat 1-3]
17		Pengajian Kitab Kuning [tingkat 4 ke atas]
18	22.00-03.00	Istirahat/Tidur

### Jadwal Kegiatan Mingguan

No	Waktu	Kegiatan
1	Malam Jumat bakda maghrib	Membaca yasin dan tahlil berjamaah
2	Malam Jumat bakda isya'	Jamiah sesuai jadwal dan pembagian tugas
3	Hari Jumat	<i>Ro'an</i> bersama

### Jadwal Kegiatan Bulanan

No	Waktu	Kegiatan
1	Libur semester	Piket sesuai jadwal
2	Jum'at minggu terakhir	Pengontrolan seluruh fasilitas pondok dan yayasan

### Jadwal Kegiatan Tahunan

No	Waktu	Kegiatan
1	Akhir tahun ajaran	Hafiah maulidiah
		Musabaqoh
		Doa akhir tahun dan awal tahun
		Ziarah Wali
2	Bulan Ramadan	Pondok Ramadan
3	Hari Raya	Halal bihalal

b. Jadwal Kegiatan Santri Pondok Pesantren Haya "*Asrama Putra Program BP*"

No	Waktu	Kegiatan
1	03.00 - 04.15	Bangun tidur dan salat malam
2	04.15-04.45	Salat Subuh Berjamaah
3	04.45 - 06.00	Lalaran dan setoran (juz 'amma dan fasalatan)
4	06.00-06.15	Salat duha
5	06.00-07.00	Bersih-bersih sesuai jadwal piket dan persiapan sekolah formal dan Sarapan
6	07.00 - 13.30	Sekolah formal dan Salat Zuhur Berjamaah
7	13.30 - 15.00	Makan siang dan istirahat
8	15.00-16.00	Pengajian Kitab Kuning
9	16.00-16.30	Salat Ashar berjam'ah
10	16.30-17.30	Shorogan Alquran
11	17.30-18.00	Salat Maghrib Berjamaah
12	18.00-18.15	Makan sore
13	18.15-19.00	Syawir
14	19.00-19.30	Salat isya' dan salat witir berjamaah
15	19.30-21.15	Sekolah madrasah diniyah
16	21.15-22.00	Wajib belajar [tingkat 1-3]
17		Pengajian Kitab Kuning [tingkat 4 ke atas]
18	22.00-03.00	Istirahat/Tidur



## Jadwal Kegiatan Mingguan

NO	WAKTU	KEGIATAN
1	Malam Jumat bakda maghrib	Membaca yasin dan tahlil berjamaah
2	Malam Jumat bakda isya	Jamiah sesuai jadwal dan pembagian tugas
3	Hari Jumat	<i>Ro'an</i> bersama

## Jadwal Kegiatan Bulanan

NO	WAKTU	KEGIATAN
1	Libur semester	Piket sesuai jadwal
2	Jumat minggu terakhir	Pengontrolan seluruh fasilitas pondok dan yayasan

## Jadwal Kegiatan Tahunan

NO	WAKTU	KEGIATAN
1	Akhir tahun ajaran	Haflah maulidiyah
		Musabaqoh
		Doa akhir tahun dan awal tahun
		Ziarah Wali
2	Bulan Ramadhan	Pondok Ramadan
3	Hari Raya	Halal bihalal

Kepercayaan pengguna layanan prima (wali santri dan santri) di pondok pesantren tercipta dengan adanya komunikasi yang harmonis, kenyamanan, keterampilan pengelola pendidikan, sikap dan etika yang berkembang di lembaga dan jaminan mutu yang diharapkan pengguna jasa pendidikan. Komponen tersebut membentuk Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek mendapatkan kepercayaan yang tinggi di masyarakat sekitar dan msyarakat luar Kabupaten Trenggalek. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ma'shum sebagai berikut.

*Kulo matur* kepada para pengurus dan ustaz-ustazah, santri yang lulus dari sini pulang membawa pengetahuan yang dapat berguna minimal di lingkungannya dan bermanfaat bagi umat sesuai tujuan pondok kita ini. Tetapi ada satu hal yang harus diingat sesuatu yang baik dan bermanfaat sudah barang tentu akan mengajak kepada yang lain untuk ikut berbuat baik... nah... santri

yang lulus itu akan dikatakan santri yang bermanfaat jika mampu membawa maslahat umat artinya baik untuk dirinya dan baik untuk orang lain, dengan maksud dia belajar di sini dengan hasil baik, maka santri tersebut tentu akan mengajak lingkungan sekitar untuk menimba pengalaman di pondok kita ini... *niki* .. tugas *panjenengan* semua untuk memproduk santri dengan cita rasa sholeh pribadi dan soleh sosial. Makna sosial adalah membawa barokah untuk pondok kita dengan tambahnya santri belajar di sini.<sup>117</sup>

Pernyataan beliau ini disampaikan kepada peneliti ketika wawancara penelitian di rumah Ma'shum dan didampingi oleh putra beliau, Yusuf Hamdani.



Gambar 4.8. Wawancara Peneliti dengan KH Ma'shum Pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek

Menyambung apa yang disampaikan Ma'shum tersebut Yusuf Hamdani meyampaikan tentang jaminan dengan menggunakan tiga pilar layanan pendidikan yang menjadi ruh harakah layanan prima yang

<sup>117</sup> Hasil wawancara dengan Pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah KH. Ma'shum, tanggal 18 Perbauri 2018

dileburkan dalam sembilan keunggulan Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai berikut.

Tiga pilar tersebut menjadi dasar pondok kami untuk mengusung sembilan keunggulan lembaga Pesantren Hidayatullah yang ditawarkan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mengetahui sembilan jaminan yang ada di pondok kami dan semua bisa dibuktikan langsung dengan berbagai *event* dan proyeksi pencapaian yang selama ini kami jalankan.<sup>118</sup>

Kemudian, Yusuf Hamdani menunjukkan dokumen kepada peneliti tentang sembilan jaminan yang diberikan oleh Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek sebagai berikut.<sup>119</sup>

1. Pondok Gunung, adalah jaminan kondisi lingkungan asri, nyaman, dan aman jangkauan negatif global.
2. Dauroh adalah jaminan tuntas beban kurikulum.
3. *24 Hour Care System* adalah jaminan bimbingan dan pendampingan selama 24 jam oleh pembimbing 1 untuk 10 santri
4. Pendidikan lanjut adalah jaminan pendampingan dan pendaftaran pendidikan lanjut ditangani penuh oleh lembaga
5. Bahasa Arab dan Inggris adalah jaminan mahir berkomunikasi bahasa Arab dan bahasa Inggris dengan dikawal oleh mitra penjamin mutu
6. Pondok pesantren adalah jaminan terbentuknya karakter santri dan mahir kitab kuning

---

<sup>118</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah , tanggal 18 Pebruari 2018

<sup>119</sup> Dokumentasi data program unggulan Pondok Pesantren Hidayatullah tanggal 18 Pebruari 2018

7. Tilawah dan Tahsin Alquran adalah jaminan mahir tilawah dan tahsin Alquran yang dibimbing oleh MQH dengan metode *Haya*,
8. Pengembangan Karier adalah jaminan pengembangan karier menuju terwujudnya cita-cita santri
9. Perguruan tinggi pilihan adalah jaminan alumni dapat diterima di perguruan tinggi pilihan melalui beasiswa dan prestasi.

Yusuful Hamdani melanjutkan paparannya (peneliti merangkumnya) tentang sembilan keunggulan produk yang ditawarkan oleh Pondok Pesantren Hidayatullah berdampak terbentuknya sistem yang secara tidak langsung memberikan jaminan kepada penggunaan jasa (santri dan wali santri) yang berdampak pada hal-hal berikut.<sup>120</sup>

- a. Komunikasi antar wali dan guru dan pengelola pondok pesantren akan sangat terbuka dan komunikasi aktif akan terbangun dengan sendirinya sehingga wali santri mempunyai ikatan tak tertulis dengan komunikasi yang diterapkan oleh pondok pesantren dan berdampak pada meningkatnya kepercayaan wali santri serta menjadi bukti jaminan yang kami terapkan. Komunikasi tersebut berfungsi menjangkau informasi perkembangan peserta didik baik fisik maupun nonfisik seperti rasa betah di pondok.
- b. Terciptanya rasa aman dengan sistem 24 pengawas penuh oleh pembimbing dan pengelola pondok baik dalam bidang belajar maupun kegiatan santri lainnya

---

<sup>120</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah , tanggal 18 Pebruari 2018

- c. Terbentuknya keterampilan santri yang kelak menjadi bekal hidup bagi mereka ketika kembali kehidupan sosial masyarakat
- d. Terjaminnya kesehatan dengan sistem 24 jam pengawasan yang tidak hanya kegiatan santri saja, tetapi juga kesehatan santri diperhatikan
- e. Terjaminnya kemampuan kognitif santri dengan penerapan sembilan produk unggulan pesantren yang ditawarkan kepada wali santri
- f. Terbentuknya etika atau tata krama santri yang sesuai dengan nilai-nilai ajaran agama Islam dan budaya Jawa sebagai kultur sosial masyarakatnya.
- g. Terbentuknya karakter islami pada diri santri dengan melaksanakan ajaran-ajaran agama baik di pondok maupun ketika sudah kembali ke lingkungan sosialnya.

Perhatian khusus pada pengguna jasa pendidikan pondok pesantren (wali santri dan santri) merupakan bentuk pelayanan prima yang menjadi media komunikasi dan konsultasi secara individu dengan kiai dan pengelola pondok pesantren. Budaya terbuka menerima siapa pun yang datang ke kiai atau pondok pesantren dan kapan pun siap memberikan waktu untuk konsultasi merupakan akar tumbuh kembangnya sikap pengguna jasa loyal kepada pondok pesantren. Budaya terbuka yang diterapkan oleh kiai dan umumnya Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai bentuk layanan kepada masyarakat sebagaimana disampaikan oleh Maksud sebagai berikut.

*Kulo teng mriki (saya di sini) sebagai pelayan umat .. nggih harus siap setiap waktu untuk melayani umat yang*

membutuhkan saya... memang saya pribadi menyadari dengan keterbatasan yang saya miliki, tetapi saya tetap berusaha untuk bisa melayani kebutuhan umat setiap saat dan di manapun tempatnya. Budaya niki... memang terlihat sepele dan mudah dalam angan-angan, tetapi praktiknya sulit ketika sudah terjun ke lapangan dengan berbagai permasalahan yang ada. Jamaah menuntut agar diberi keputusan penyelesaian, tetapi saya memegang prinsip mengambil terbaik untuk semuanya, legowo sedoyo (sama –sama menerimanya). Dengan niat ikhlas dan tulus insyaallah ringan melaksanakan tugas ini.<sup>121</sup>

Terkait hal-hal yang dikonsultasikan umat atau masyarakat kepada sang kiai, beliau menyampaikan:

*Nggih macem-macem masalahipun..*(ya beragam permasalahannya), ada permasalahan keluarga, permasalahan warisan, permasalahan pendidikan, permasalahan lingkungan, permasalahan sosial lainnya, dan ada juga permasalahan terkait politik tapi saya netral untuk urusan itu.<sup>122</sup>

Beliau, Ma'shum, selaku pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek, saat ini juga diberi amanah sebagai Syuriah Nahdlatul Ulama Kabupaten Trenggalek sehingga jangkauan pelayanan umat tidak sebatas santri, wali santri, dan lingkungan Kecamatan Pule tetapi sudah mencakup aspek-aspek kepentingan umat khususnya warga nahdiyini di Kabupaten Trenggalek. Hal ini mendukung tumbuh kembangnya syiar dan perkembangan Pondok Hidayatullah Pule Trenggalek.

Di samping KH. Maksud menduduki posisi penting di pengurus Nahdiyini Kabupaten Trenggalek, putra beliau, Yusuf Hamdani juga dipercaya sebagai ketua Lembaga Amil Zakat Nahdatul Ulama Kabupaten Trenggalek. Hal itu juga berdampak secara tersirat terhadap perkembangan

<sup>121</sup> Hasil wawancara dengan Pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah KH Ma'shum, tanggal 18 Februari 2018

<sup>122</sup> Hasil wawancara dengan Pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah KH Ma'shum, tanggal 18 Februari 2018

Pondok Pesantren Hidayatullah dengan semakin luasnya jaringan pesantren.

Berdasarkan paparan di atas ditemukan bahwa kemampuan kiai mengimplementasikan visi dalam layanan prima dengan peran kiai sebagai pembimbing pendidikan dengan menumbuhkembangkan budaya mendahulukan kepentingan dan tidak memandang besar kecilnya permasalahan serta kesediaan kiai melayani umat tanpa ada batasan waktu berdampak langsung meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pondok pesantren melalui *empathy* yang dibudayakan oleh Kiai dan pengelola Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek,.

Berdasarkan paparan di atas ditemukan bahwa kiai mewujudkan visi dalam layanan prima dengan memberikan jaminan kepada pengguna jasa pendidikan pesantren (wali santri dan santri) dan tindakan langsung pada terbinanya komunikasi aktif wali santri dan pengelola pondok pesantren, terciptanya rasa aman bagi santri, terbentuknya keterampilan santri, terjaminnya kemampuan kognitif, terbentuknya etika atau tata krama santri, terbentuknya karakter islami pada diri santri.

### **C. Evaluasi Pelaksanaan Layanan Prima Pondok Pesantren**

Evaluasi merupakan proses menganalisis dan mengukur ketercapaian suatu program atau kegiatan yang dilaksanakan. Layanan prima di pondok pesantren tidak terlepas dari berbagai permasalahan baik dari sisi kesiapan lembaga, personalia, kekuatan fisik yang mendukung layanan, dan hambatan yang muncul ketika proses layanan berlangsung. Evaluasi dipandang sebagai

bentuk introspeksi diri bagi pesantren dalam memberikan layanan prima sehingga harus dilakukan dengan duduk bersama antara pengelola pendidikan pesantren. Hal ini sesuai pernyataan Ma'shum bahwa ;

Sebaik apapun layanan yang kita berikan kepada santri dan wali santri sudah tentu banyak kekurangan dan belum tepat sasaran. Kita harus introspeksi diri dengan melakukan analisis kekurangan-kekurangan tersebut serta harus menggali sumber hambatannya sehingga layanan prima di pesantren tetap bisa berjalan sesuai harapan.<sup>123</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Yusuful Hamdani tentang evaluasi pendidikan pesantren sebagai wujud implementasi visi, bahwa:

Sebagai tindak lanjut mengawal hasil implementasi visi dalam wujud layanan prima di pondok kami, evaluasi kami fokuskan pada beberapa aspek seperti evaluasi program yang belum terlaksana, fungsi layanan yang belum terpenuhi, evaluasi sumber daya manusia, evaluasi sarana dan peralatan pendukung, evaluasi dana anggaran layanan prima, evaluasi hambatan layanan prima, evaluasi hasil layanan prima, dan evaluasi dampak layanan prima yang kami terapkan. Evaluasi ini dilakukan oleh tim pengembang pondok pesantren yang telah dibentuk oleh kiai yakni tim 6 yang membidangi aspek layanan sendiri-sendiri. Evaluasi dilakukan melalui proses yang telah ditentukan oleh tim, yakni evaluasi tengah tahun dan evaluasi akhir tahun.<sup>124</sup>

### **1. Evaluasi Layanan Prima Berbasis *Context***

Bidang-bidang yang menjadi objek evaluasi layanan prima di Pondok Pesantren Hidayah dengan kewenangan Tim 6 Haya sebagaimana tabel berikut.

<sup>123</sup> Wawancara dengan Ma'shum, Pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah, tanggal 21 Januari 2018

<sup>124</sup> Wawancara dengan Yusuful Hamdani, Ketua Harian YPP Hidayatullah tanggal 23 Januari 2018



Tabel 4.10 Objek Evaluasi Layanan PP Hidayatullah<sup>125</sup>

No	Bidang	Evaluator / Tim 6 Haya
1	Informasi	KH. Yusuful Hamdani, S.Pd.I, M.Si.
		Muhlasul Anwar, ST
2	Administrasi	Lukmanul Hakim, M.Pd.I
		Hamid Wijaya, M.Pd.
3	Sarana pendidikan	Teguh Hariadi, M.Pd.
		Rohmman, S.Pd.
4	Bimbingan	Idamatul Khoiriyah, S.Pd.I
		Ihsan permadi, S.Ag
5	Keterampilan dan Bakat	Immarotus Sa'adah, S.Pd.I
		Suwito, S.Pd.
6	Kesejahteraan	Khoirul Anam, M.Pd.
		Waluyo, S.Ag

Evaluasi setiap bidang dilaksanakan pada tengah tahun dan akhir tahun pelajaran. Dalam aspek program yang belum terlaksana Tim 6 Haya menganalisis melalui perkembangan perencanaan program yang telah ditetapkan kemudian dibandingkan penerapan program layanan yang ada dari setiap lembaga pendidikan Pondok Pesantren Hidayatullah. Hal ini sesuai pernyataan Lukmanul Hakim bahwa:

Layanan prima yang telah direncanakan oleh pondok pesantren dievaluasi dari segi perencanaan, penerapan di lapangan, dan realisasi praktisnya. Informasi capaian program ini kami akses dari berbagai sumber seperti kepala sekolah, guru, santri, dan juga dari wali. Penjajagan pelaksanaan program kami inventarisasi sesuai target yang sudah disepakati dan dibandingkan dengan realitas layanan yang diterapkan. Apabila ada beberapa program layanan yang tidak sesuai perencanaan, hal itu menjadi bahan evaluasi dalam Tim 6 Haya ini.<sup>126</sup>

Teknis evaluasi layanan prima berbasis konteks menggunakan dua alur, yakni alur observasi yang dilakukan oleh tim dan proses diskusi

<sup>125</sup> Data Tim Evaluasi PP Hidayatullah tanggal 23 Januari 2018

<sup>126</sup> Wawancara dengan Lukmanul Hakim, anggota tim 6 PP Hidayatullah, tanggal 23 Januari 2018.

menyelesaikan permasalahan tentang pelaksanaan visi. Hal ini sesuai pernyataan Yusuf Hamdani bahwa:

Evaluasi layanan prima dilakukan dengan cara observasi langsung di lapangan tentang bagaimana layanan itu dilaksanakan dalam hal layanan informasi, layanan administrasi, layanan bimbingan, layanan sarana, dan layanan kesejahteraan. Sedangkan untuk hal-hal yang tidak dapat ditemukan dalam observasi oleh tim dibahas melalui forum diskusi antara tim dan pimpinan, diskusi menyangkut masukan informasi dari pihak luar, santri, dan wali murid mengenai layanan yang ditelaah diberikan apakah sudah sesuai harapan mereka atau belum.<sup>127</sup>

Evaluasi berbasis konteks ini mengarah pada pencapaian layanan yang diberikan, layanan yang dapat dilaksanakan, dan layanan yang belum terealisasi sesuai target yang ditentukan. Hal ini sesuai pernyataan Khoirul Anam bahwa:

Kami menganalisis layanan di pondok ini yang dapat diwujudkan apa saja, kemudian layanan yang terhambat untuk direalisasikan, serta keberhasilan apa saja yang telah dicapai dalam memberikan layanan. Layanan yang tercapai seperti terlaksananya program seratus hari dan tahfizil quran itu kami evaluasi sejauh mana keberhasilan yang dicapainya, serta hambatan yang kami temukan misalnya kekuatan wali santri dalam mendukung program tersebut. Di lain sisi, kami mengevaluasi layanan yang tidak bisa terwujud dalam periode ini misalnya layanan informasi belum maksimal dipahami oleh wali santri, mereka masih menggunakan sistem manual yang seperti biasanya, contoh lain layanan penjaminan mutu kompetensi siswa masih belum merata ke seluruh jenjang, tetapi bertahap mulai jenjang paling bawah. Kalau tentang hambatan yang ada masih mayoritas mengarah pada kesiapan finansial wali santri, pemahaman sistem baru, dan daya beli masyarakat mulai dimengerti secara bertahap.<sup>128</sup>

Dari paparan di atas diperoleh pengertian bahwa evaluasi berbasis konteks di Pondok Pesantren Hidayatullah tentang layanan prima mengarah pada

<sup>127</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani, Ketua harian YPP Hidayatullah tanggal 23 Januari 2018

<sup>128</sup> Wawancara dengan Khoirul Anam, tanggal 23 Januari 2018

layanan yang dapat dilaksanakan oleh pondok pesantren, layanan yang belum terlaksana, dan evaluasi pada hambatan-hambatan yang ada dalam mewujudkan layanan prima tersebut.

## **2. Evaluasi Layanan Prima Berbasis Input**

Evaluasi layanan prima berbasis input di Pondok Pesantren Hidayatullah terdiri dari Evaluasi tentang kemampuan dana, kemampuan sarana, kualitas layanan, kemampuan sumber daya, dan kemampuan sistem yang ditargetkan. Hal ini sesuai pernyataan Teguh Hariadi yang membidangi evaluasi sarana prasarana Pondok Pesantren Hidayatullah bahwa.

Dalam hal evaluasi sarana dan peralatan pendukung, kami menggunakan sistem croscek kebutuhan sarana dan prasarana yang ada di lembaga pendidikan, kemudian diadakan analisis fungsi dan penggunaannya dalam layanan prima . Efektifitas sarana yang tersedia akan terlihat dalam proses berjalan layanan tersebut dapat memenuhi standar yang diharapkan atau berbalik tidak mendukung sama sekali. Analisis lainnya menggunakan rasio perbandingan antara jumlah santri dan tenaga pendidik dengan ketersediaan sarana yang ada. Hasil analisis lapangan sesuai bidang saya, kami tetapkan dalam laporan analisis fungsi dan pemanfaatan sarana prasarana dari masing-masing lembaga dan disertai analisis kekurangan sarana yang ada.<sup>129</sup>

Lebih lanjut, Khoirul Anam memaparkan tentang evaluasi sumber daya manusia yang merupakan faktor utama keberhasilan visi layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah bahwa.

Ustaz, administrasi, dan pengelola merupakan faktor yang mendasar sukses tidaknya layanan prima di pesantren ini. Evaluasi dalam hal sumber daya manusia sebagai sentral proses dimulai dari

---

<sup>129</sup> Wawancara dengan teguh Hariadi, anggota tim 6 PP Hidayatullah, tanggal 23 Januari 2018.

penataan ustaz yang mengajar di lembaga formal dipersyaratkan sesuai bidang keahlian yang dimiliki dan ditetapkan fokus mengajar dalam satu lembaga. Analisis hasil kerja pengelola, administrasi, dan ustaz sebagai ranah evaluasi sumber daya dalam melaksanakan layanan prima. Jika ada yang tidak sesuai dengan kebijakan pondok dengan terpaksa diberhentikan dari tugasnya sebagai konsekuensi kontrak kerja yang telah dibuat.<sup>130</sup>

Langkah selanjutnya dalam proses evaluasi layanan Pondok Pesantren Hidayatullah dilakukan dengan musyawarah atau rapat antara kiai dengan tim evaluasi dan kiai dengan seluruh komponen pondok pesantren. Hal ini sesuai pernyataan Ma'shum bahwa.

Sesuai anggaran dasar rumah tangga pondok pesantren ini, tim 6 yang menjadi perumus, pengembang sekaligus evaluasi memberikan laporan berkala kepada saya dan membahas bersama hal-hal yang sudah terlaksana, belum terlaksana, maupun hambatan yang di hadapi. Musyawarah ini dilaksanakan dua kali dalam setahun, yakni tengah tahun dan akhir tahun. Hasil pembahasan menjadi dasar bagi tim 6 untuk mengkaji ulang layanan-layanan yang kurang sesuai untuk diatur ulang menjadi layanan yang sesuai. Sedangkan layanan prima yang sudah sesuai target pondok pesantren diperlukan kiat-kiat meningkatkannya.<sup>131</sup>

Hal senada juga disampaikan Sujarno, salah seorang guru SMPI Hidayatullah bahwa.

Setiap akhir semester kiai dan pengurus mengadakan rapat bersama dengan seluruh guru, pengelola dan pegawai administrasi. Di samping ada pembinaan, dan pengarahan dari kiai juga evaluasi kinerja guru, kepala sekolah, pelaksanaan layanan prima dan etos kerja kami. Evaluasi tersebut ada dua bentuk yang bersifat pribadi kami diberi catatan khusus, sedangkan yang bersifat umum langsung disampaikan oleh kiai di forum rapat bersama.<sup>132</sup>

<sup>130</sup> Wawancara dengan Khoirul Anam, Anggota tim 6 PP Hidayatullah tanggal 23 Januari 2018

<sup>131</sup> Wawancara dengan Ma'shum, Pimpinan PP Hidayatullah tanggal 23 Januari 2018

<sup>132</sup> Wawancara dengan Sujarno, Ustaz SMPI Hidayatullah tanggal 23 Januari 2018

Dari paparan di atas ditemukan bahwa evaluasi layanan prima berbasis input di Pondok Pesantren Hidayatullah meliputi evaluasi tentang kemampuan dana, kemampuan sarana, kualitas layanan, kemampuan sumber daya, dan kemampuan sistem yang ditargetkan.

### **3. Evaluasi Layanan Prima Berbasis Proses**

Evaluasi layanan prima berbasis proses di Pondok Pesantren Hidayatullah adalah evaluasi terhadap proses pelaksanaan program layanan tersebut. Evaluasi ini berkonsentrasi pada proses layanannya dengan cara observasi dan informasi lain yang mendukung capaiannya. Hal ini sesuai pernyataan Lukmanul Hakim bahwa.

Evaluasi selama proses layanan itu berjalan kami lakukan guna mengetahui apakah layanan yang telah ditetapkan benar-benar diterapkan di lapangan. Standar yang sudah ditetapkan apakah sudah diaplikasikan atau bahkan sebaliknya tidak sama sekali. Evaluasi layanan dalam proses pelaksanaan meliputi sikap memberikan layanan, mengutamakan wali santri atau memberikan perhatian kepada tamu yang datang, aksi yang dilakukan dalam memberikan layanan, kemampuan yang dimiliki, penampilan yang menarik, dan adanya tanggung jawab dari yang bertugas memberikan layanan.<sup>133</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Yusuf Hamdani tentang sikap yang harus ditampilkan dalam memberikan layanan di Pondok Pesantren Hidayatullah bahwa.

Kami memberikan ketentuan kepada pengurus, kepala lembaga pendidikan, guru, dan tenaga administrasi bahkan santri yang bertugas di ruang penerimaan tamu untuk selalu menunjukkan sikap ramah, santun, senyum, sapa, dan menghargai siapa saja yang datang berkepentingan dengan Pondok Pesantren Hidayatullah. Kita memegang komitmen untuk selalu tampil santun dan akrab dengan para tamu yang datang baik itu wali santri, orang luar

---

<sup>133</sup> Wawancara dengan Lukmanul Hakim tanggal 23 Januari 2018

pesantren maupun instansi terkait. Sikap ini sebagai wujud akhlak santri yang harus diutamakan untuk selalu menghargai orang lain siapapun mereka.<sup>134</sup>

Lebih lanjut Khoirul Anam menyampaikan tentang evaluasi proses di Pondok Pesantren Hidayatullah ini bahwa.

Evaluasi proses tentang perhatian dilihat ketika petugas kami menghadapi tamu yang datang di pesantren ini, sejauh mana respon mereka ketika menghadapi, mengajak bicara, dan memberikan rasa kekeluargaan. Dalam hal penampilan santri atau petugas, wajib menggunakan ciri khas santri yang ditampilkan setiap harinya. Kalau kemampuan memberikan layanan sudah sesuai dengan standar karena kami menempatkan dan memberikan tugas sesuai kapabilitas masing-masing.<sup>135</sup>

Berdasarkan hasil beberapa wawancara di atas ditemukan bahwa evaluasi layanan prima dalam proses layanan itu sendiri di Pondok Pesantren Hidayatullah menggunakan standar sikap yang harus ditunjukkan, penampilan yang ramah, respon baik kepada pelanggan atau wali santri, bertugas sesuai fungsi dan peranannya, bersikap santun, dan bertanggung jawab. Hal ini menunjukkan layanan prima dalam prosesnya menggunakan standar layanan, yakni *attitude, attention, action, ability*, penampilan, dan tanggung jawab.

#### **4. Evaluasi Layanan Prima Berbasis Produk**

Evaluasi ini mengarah pada hasil yang dicapai baik secara positif maupun negatif dari setiap program yang dilaksanakan. Evaluasi produk mengarah pada kualitas layanan itu sendiri. Kemampuan menampilkan fisik pondok pesantren dan kondisi lingkungan sekitarnya yang menarik

---

<sup>134</sup> Wawancara dengan Yusuf Hamdani tanggal 23 Januari 2018

<sup>135</sup> Wawancara dengan Khoirul Anam tanggal 23 Januari 2018

dan membuat nyaman santri merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh lembaga pondok. Kemampuan Pondok Pesantren Hidayatullah menunjukkan *chasing* lembaga dan lingkungannya sebagaimana yang disampaikan KH. Yusuful Hamdani sebagai berikut.

Ibarat orang itu mau membeli sesuatu di toko yang pertama dilihat itu bangunan tokonya, terlihat menarik, bersih, dan kalau dipandang itu menyenangkan, bukan barangnya dulu. Seringkali kita menjumpai sebuah toko dengan penampilan yang menarik istilah anak muda sekarang “model Zaman *Now*” dipermak dengan sebaik mungkin dan lingkungan tertata rapi padahal yang dijual pisang rasa coklat. Demikian halnya dengan pendidikan, jauh lebih sangat diperhatikan kaitan fisik lembaga yang menjadi tempat belajar, tidak hanya sekedar menjual pisang goreng dan tahu tetapi tempat memproses transfser ilmu pengetahuan dan keterampilan bagi peserta didik. orang mau datang ke tempat pendidikan yang dilihat dulu bungkusnya bukan isinya... masalah keunggulan dan sebagainya itu fase berikutnya dari seleksi pemikiran pengguna jasa setelah fisik.<sup>136</sup>

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang ditawarkan dengan cepat dan bukti nyata serta memberikan kepuasan pengguna jasa menggambarkan pelayanan yang berkualitas dan berdampak adanya peningkatan daya tarik dan daya beli produk-produk yang dihasilkan. Pelayanan akses pendidikan yang *reability* di Pondok Pesantren Hidayatullah dengan membuktikan program yang ditawarkan dengan waktu yang sudah dipublikasikan seperti Uji Publik Program seratus hari, tenaga pendidik terpilih dan hasil seleksi yang profesional, siswa tingkat atas diterima di beberapa perguruan tinggi yang menjadi pilihannya, dan

---

<sup>136</sup> Hasil wawancara dengan ketua Yayasan Hidayatullah KH. Yusuful Hamdani, tanggal 11 Pebruari 2018

diterimanya bekeja di berbagai bidang usaha yang diminati. Program seratus hari yang dilaksanakan dengan kegiatan uji publik sebagaimana yang disampaikan KH. Yusuful Hamdani sebagai berikut.

Program seratus hari kami hitung mulai siswa baru masuk di lembaga pendidikan Pondok Pesantren Hidayatullah dan pada hari ke seratus kami adakan kegiatan uji publik. Kegiatan ini melibatkan wali santri yang putra-putrinya masuk program seratus hari dan diuji kemampuan yang diperolehnya selama masa seratus hari tersebut. Di samping orang tua yang datang, kami menghadirkan juga civitas pendidikan dari berbagai desa di Kecamatan Pule dan dari beberapa Kecamatan di Trenggalek sebagai tamu undangan sekaligus ikut andil menguji peserta didik kami. Program seratus hari uji publik dilaksanakan mulai tingkat SD, SMP, MTS, SMK, dan MA Hidayatullah.<sup>137</sup>

Ketika peneliti usai salat dhuhur di Masjid Pondok Pesantren Hidayatullah, datang rombongan wali santri yang bermaksud menjenguk putra-putrinya. Ketika mereka beristirahat di masjid sambil menunggu kiai selesai ubudiyah, peneliti menyempatkan bertanya kepada salah seorang wali dari rombongan tersebut tentang perasaan beliau ketika memondokkan anaknya di sini, Bapak Mahmud (wali santri diantara rombongan dari Kecamatan Suruh) menyampaikan

*Kulo niki.. mondoaken anak wonten mriki (di sini) .. ingin anak saya itu bisa agama yang benar dan hafal Al Quran, dan juga saya punya cita-cita anak saya bisa punyai keahlian yang lain untuk bekal hidupnya. Anak saya sekolah di SMP... saya merasa tenang mondokkan anak di sini Pak... masalah biaya itu langsung paket dalam satu dan dapat diangsur, jika ada yang tidak mampu bisa mengajukan bantuan biaya belajar, terlebih anak saya masih pengalaman pertama jauh dari orang tua... jadi saya mondokkan di sini sudah ada jaminan kesehatannya, makan sudah masuk biaya paket tahunan, cuci pakaian juga sudah, serta mau beli sesuatu tidak usah keluar pondok cukup di dalam pondok sudah mini*

---

<sup>137</sup> Hasil wawancara dengan ketua Yayasan Hidayatullah KH. Yusuful Hamdani, tanggal 11 Pebruari 2018



marketnya... *pokoknya kulo tenang dan mendukung sedoyo yang dilampahi romo yai* (saya mendukung semua yang dijalankan sama abah yai).<sup>138</sup>

Adapun bentuk jaminan yang ditawarkan oleh Pondok Pesantren Hidayatullah Pule sebagaimana yang disampaikan oleh KH. Maksum sebagai berikut.

Ada satu hal yang harus diingat sesuatu yang baik dan bermanfaat sudah barang tentu akan mengajak kepada yang lain untuk ikut berbuat baik... nah... santri yang lulus itu akan dikatakan santri yang bermanfaat jika mampu membawa maslahat umat artinya baik untuk dirinya dan baik untuk orang lain, dengan maksud dia belajar di sini dengan hasil baik, maka santri tersebut tentu akan mengajak lingkungan sekitar untuk menimba pengalaman di pondok kita ini... niki .. tugas *panjenengan* semua untuk memproduk santri dengan cita rasa saleh pribadi dan saleh sosial. makna sosial adalah membawa barokah untuk pondok kita dengan tambahnya santri belajar di sini.<sup>139</sup>

Dengan menumbuhkembangkan budaya mendahulukan kepentingan dan tidak memandang besar kecilnya permasalahan serta kesediaan kiai melayani umat tanpa ada batasan waktu berdampak langsung meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pondok pesantren melalui *empathy* yang dibudayakan oleh kiai dan pengelola Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek.

Evaluasi yang diterapkan di Pondok Pesantren Hidayatullah mengarah pada empat hal, yakni komponen layanan meliputi program yang belum terlaksana dan fungsi layanan yang belum terpenuhi, komponen pelaksana layanan, yakni evaluasi sumber daya manusia,

---

<sup>138</sup> Hasil wawancara dengan wali santri Pondok Pesantren Hidayatullah Mahmud, tanggal 18 Pebruari 2018

<sup>139</sup> Hasil wawancara dengan Pimpinan Pondok Pesantren Hidayatullah KH. Ma'shum, tanggal 18 Perbauri 2018

komponen bentuk layanan dan pendukung layanan meliputi evaluasi sarana dan peralatan pendukung, evaluasi dana anggaran layanan prima , dan komponen produk layanan meliputi evaluasi hambatan layanan prima , evaluasi hasil layanan prima, dan evaluasi dampak layanan prima yang kami terapkan. Media evaluasi menggunakan model rapat khusus antara Kiai dengan tim evaluasi, dan rapat secara umum antara kiai dengan seluruh ustaz, pengelola, dan administrasi. Adapun bentuk hasil evaluasi yang bersifat khusus langsung diberikan kepada yang bersangkutan sedangkan secara umum disampaikan di forum musyawarah.

## **E. Temuan data**

### **1. Kemampuan kiai Merumuskan Visi Layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek**

Kiai di Pesantren Hidayatullah (HAYA) Pule Trenggalek ditemukan bahwa kiai Pondok yang merupakan pendiri pondok adalah sosok kiai visioner yang ingin mengubah pondok pesantren menjadi lebih baik. Perubahan yang dilakukan tidak mengurangi bahkan menghilangkan ciri khas pendidikan salafiyahnya pondok. Kemampuan kiai dalam merumuskan visi pondok pesantren diawali dengan proses musyawarah bersama dengan komponen-komponen pondok pesantren secara khusus dalam menentukan poin-poin visi yang akan dirumuskan. Tahapan-tahapan perumusan visi Pondok Pesantren Hidayatullah sebagai berikut.

*Tahap awal*, yang dilakukan kiai dengan transformasi pengetahuan kepada elemen-elemen pondok pesantren tentang perubahan yang digagasnya, memberikan pemahaman pentingnya perubahan pola pendidikan

pesantren dengan hal-hal yang baru, dan pondok pesantren mampu melayani kebutuhan pengguna jasa pendidikan pesantren. kiai mempunyai gagasan Pondok Pesantren yang memberikan layanan prima sesuai kebutuhan santri. kiai memberikan pemahaman kepada seluruh komponen pesantren tentang visi sebagai ruh pondok perlu perbaikan dan penyesuaian kebutuhan zaman. Proses ini dilakukan oleh kiai melalui forum pertemuan musyawarah dengan pengelola Pondok Pesantren Hidayatullah untuk menentukan rancangan visi yang akan dijadikan visi pondok pesantren.

*Tahap kedua, kiai* membentuk tim pengembang program pondok pesantren dari berbagai bidang latar belakang pendidikan dan pengalaman yang berbeda yang bertugas menganalisis opini masyarakat tentang kebutuhan pendidikan, merumuskan rangkaian program pengembangan, dan menyusun final program renstra Haya. Tim tersebut mempunyai tugas merumuskan visi yang menjadi dasar pondok pesantren memberikan layanan prima, tim juga bertugas mengawal visi menjadi aksi program layanan prima dan mengevaluasi program layanan sebagai aktualisasi visi dalam aksi.

*Tahap ketiga,* hasil kerja tim pengembang dalam bentuk rencana program pondok disosialisasikan ke elemen yang ada di pesantren baik guru, kepala sekolah, pengurus, dan *stakeholder* pondok pesantren. Tim menentukan strategi berupa proyeksi program pengembangan layanan prima . Program layanan yang ditentukan oleh tim perumus visi merupakan langkah-langkah yang akan diterapkan oleh kiai sebagai pimpinan pondok pesantren dalam mewujudkan visi ke layanan prima pesantren. Langkah-langkah

tersebut berbentuk program layanan yang direncanakan sesuai masa visi diberlakukan yakni masa lima tahunan dengan mencetuskan program 1 tahunan sebagai langkah jangka pendek, program 2 tahunan sebagai langkah kerja jangka menengah, dan program 4 tahunan sebagai langkah kerja jangka panjang.

*Tahap keempat*, kiai secara kontinu mengajak komunikasi dan menerima saran perbaikan rencana program yang disusun serta mengajak seluruh elemen untuk mendukung program-program tersebut. kiai menentukan komitmen yang harus dipegang dan dilaksanakan oleh komponen pesantren. Ketetapan komitmen oleh kiai dalam merumuskan menjadi landasan bagi tim perumus menentukan item-item visi yang layak, sesuai, lazim sesuai kebutuhan pengguna layanan prima pondok pesantren.

*Tahap kelima*, kiai berpartisipasi penuh dalam perumusan visi dan mengawal perumusan sehingga dapat menghasilkan visi yang handal dan mewarnai kehidupan organisasi pondok pesantren dalam memberikan layanan prima yang terbaik. Peran kiai sangat menentukan kinerja tim perumus visi yang menjadi motor penggerak rumusan-rumusan visi yang dihasilkan oleh tim perumus. Kemudian tim menentukan visi yang sesuai dengan harapan kiai selaku pimpinan pondok pesantren.

Dengan visi pondok pesantren ini adalah “*mencetak generasi yang mampu menegakkan ajaran islam yang membumi disertai akhlakul karimah*” Perkembangan pesat Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek terjadi setelah tahun 2010, KH. Maksud memberikan mandat kepada putra beliau

yang sudah menyelesaikan pendidikan magisternya sebagai ketua harian yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah mengelola pesantren dengan wawasan dan pengalaman yang diperolehnya. Perubahan baru tampak di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek dengan adanya perubahan sistem manajemen pondok menjadi manajemen yayasan, perubahan sistem manajemen lembaga pendidikan, perubahan sistem badan usaha, perubahan sistem jaringan komunikasi pondok dan perubahan sistem kerja personalia.

## **2. Kemampuan kiai Mengimplementasikan Visi dalam Mewujudkan Layanan prima Pondok Pesantren**

Implementasi Visi kiai di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek diawali dengan penataan sistem manajemen tingkat induk (yayasan) yang menjadi dasar sistem pengembangan lembaga-lembaga pendidikan di bawahnya. kiai memperkuat sistem manajemen pesantren sebagai dasar untuk melakukan perubahan dan mewujudkan produk yang diharapkan. Proses tersebut dengan langkah menggali informasi kebutuhan akses, menganalisis kebutuhan pengguna layanan prima, dan mewujudkannya dalam bentuk layanan prima dan produk-produk yang mendukung akses pendidikan santri dan komunikasi dengan wali santri. Perubahan di Pondok Hidayatullah merupakan langkah-langkah kiai mewujudkan inovasinya dan menciptakan layanan-layanan prima yang tidak berfugsi secara mikro lingkungan pesantren tetapi dapat bedaya guna secara makro bagi masyarakat sekitar pondok pesantren.

Kemampuan kiai sangat menentukan tercapainya visi pondok pesantren dengan berbagai pengembangan layanan prima secara *vertikal* terkait proses pendidikannya dan *horizontal* terkait pengguna jasa pendidikan. Pelayanan vertikal sebagai inti proses pendidikan santri, pondok pesantren melaksanakan tiga model program pesantren yang dapat dipilih oleh santri yakni *Program Pesantren Salafiyah (PPs)*, *Program Berbasis Pesantren (PBP)*, dan *Program Terpadu (PT)*. Tiga model tersebut menjadi *Home Base Education System* bagi lembaga pendidikan formal dan non formal yang ada di naungan Pondok Pesantren Hidayatullah dengan menggunakan dua pilar unggulan yakni AAB (*Agama, Akhlak, Bahasa*) dan AAW (*Agama, Akhlak, Wirausaha*).

Sebagai wujud kerja visi di imbangi dengan fasilitas pendukung pendidikan (*horizontal*) melalui penyediaan fasilitas fisik, penyediaan jaminan program pendidikan, dan jaminan kesejahteraan tenaga pendidik sangat mendukung suksesnya visi kiai meningkatkan pelayanan akses pendidikan pesantren. Komitmen yang tinggi dimiliki kiai baik itu komitmen pelayanan, komitmen penghargaan tim kerja dan komitmen penyediaan fasilitas pendukung merupakan kunci keberhasilan visioner program pendidikan pondok pesantren.

Kiai mengimplementasi visi untuk mewujudkan layanan prima pesantren berfokus pada layanan prima meliputi (1) layanan informasi, (2) layanan sarana prasarana, (3) layanan administrasi, (4) layanan bimbingan, pengembangan bakat dan minat serta keterampilan, dan (5) layanan

kesejahteraan. Proses implementasi visi oleh kiai dilandasi dengan peran kiai sebagai pengarah, agen perubahan, juru bicara, dan pembimbing.

Implementasi Visi kiai Pondok Pesantren Hidayatullah dalam layanan informasi ditemukan bahwa kiai mewujudkan visinya dengan perencanaan program pembaruan dan menggunakan program baru tersebut langkah yang pelayanan yang dilaksanakan. kiai sebagai penggagas di internalisasikan ke tim pengembang informasi untuk melakukan perubahan sistem informasi dan mengimplementasikannya sebagai sistem informasi di gunakan pondok pesantren. Bentuk langkah kiai ini meliputi membangun sistem data base pesantren yang dapat mencakup keseluruhan data dari berbagai lembaga pendidikan dan badan usaha di bawah naungan pondok pesantren *IIS-Haya (Integrated Information System of Haya)*. Selain *IIS-Haya*, pondok pesantren hidayatullah juga menggunakan media informasi dari jaringan dunia dengan mengaktifkan website pondok "*pondokhayatrenngalek.org.id*" memaksimalkan video-video kegiatan dan profil pondok dalam *follower* di *Youtube* sebagai indikasi banyak yang merespon akan berimbas banyak peminat. *Book of years* juga di dijadikan media oleh Pondok Pesantren Hidayatullah yang diberikan kepada wali santri secara cuma-cuma dan beorientasi menjadi daya tarik tersendiri bagi lingkungan sekitar wali santri tersebut.

Impelementasi visi kiai Pondok Pesantren Hidayatullah dalam layanan administrasi ditemukan bahwa sistem layanan administrasi Pondok Pesantren Hidayatullah menggunakan sistem adminsitration *Adisy-Haya*

(*Admin Intergated System of Hidayatullah*). Sistem administrasi terpadu pondok ini mencakup administrasi pendaftaran siswa baru, pembayaran biaya pendidikan, administrasi guru dan pegawai, administrasi kesehatan, administrasi cost living santri, dan administrasi alumni. Sedangkan Layanan administratif edukatif diserahkan lembaga masing-masing yang langsung bersinggungan dengan peserta didik. Jadi sistem layanan administrasi di sini ada dua akses, akses terpadu untuk hal-hal yang selain kepentingan edukatif, dan akses layanan lembaga. Sistem *Adisy-Haya* mencakup juga administrasi kepegawaian, semua data pegawai terpusat diinduk dalam bentuk data base pegawai yayasan pondok, pelayanan kepegawaian ini mencakup kelengkapan administrasi individu pegawai, data kehadiran tiap bulan pegawai, data kesejahteraan guru, dengan teknis setiap akhir bulan lembaga pendidikan menyetorkan rekap kehadiran guru, petugas administrasi kantor sekretariat yayasan mengentri rekap tersebut, dan nominal kesejahteraan guru. Sistem administrasi integrasi di Pondok Hidayatullah Pule Trenggalek merupakan langkah proaktif kiai yang visioner dalam memberikan dan meningkatkan layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah.

Impelementasi visi kiai dalam menyediakan sarana prasarana pendidikan ditemukan di Pondok Pesantren Hidayatullah kiai dengan visionernya menyediakan pelayanan prima dari sarana prasarana di wujudkan dalam bentuk fasilitas yang memenuhi kebutuhan peserta didik baik itu sarana bangunan, sarana pembelajaran, sarana pengembangan bakat dan minat, sarana berkarya santri, sarana logistik bagi santri mukim, sarana



kesehatan, dan sarana transportasi bagi santri yang domisili rumahnya jauh dan kesulitan alat transportasi. Langkah ini menunjukkan bahwa kiai visioner merencanakan penyediaan sarana, melaksanakan fisiknya, dan meregulasi sistem pelayanan sarana prasarana pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatullah dengan komitmen memberi kemudahan bagi santri dengan fasilitas yang ada dengan tujuan menyukseskan proses pendidikan yang dikelola. Langkah visioner kiai Pondok Pesantren Hidayatullah menyediakan sarana pembelajaran bagi santri dan pendukungnya agar santri benar-benar belajar dengan tekun dan dapat berhasil sesuai harapan orang tuanya.

Implementasi visi oleh kiai di Pondok Pesantren Hidayatullah dengan mewujudkan layanan bimbingan bakat minat dan keterampilan ditemukan bahwa layanan bimbingan dan pengembangan santri Pondok Pesantren Hidayatullah embrionya adalah visi kiai mewujudkan santri yang berdaya guna di segala lapisan melalui tiga program utama (pilar) pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatullah dengan sistem pondok pesantren salafi, program berbasis pesantren, dan program terpadu yang menjadi dasar pelaksanaan pendidikan setiap lembaga di PP Haya. Setiap lembaga mempunyai target dan jaminan layanan prima sebagai wujud pelayanan akses pendidikan yang berkualitas. *Home Base System Educatiaon* Haya (Sistem Pendidikan Utama Pesantren) didukung dengan pilar AAB (*Akhlak Agama Bahasa*) dan AAW (*Akhlak Agama Wirausaha*) dengan target sembilan keunggulan Pondok Pesantren Hidayatullah yakni

(1) *Pondok Gunung* (kondisi lingkungan asri, nyaman, dan aman jangkauan negatif global), (2) *Dauroh* (tuntas beban kurikulum), (3) *24 Hour Care System* ( bimbingan dan pendampingan selama 24 jam), (4) *Pendidikan Lanjut* (pendampingan dan pendaftaran pendidikan lanjut ditangani penuh oleh lembaga), (5) *Bahasa Arab-Inggris* (mahir berkomunikasi bahasa Arab dan bahasa Inggris), (6) *Pondok Pesantren* (terbentuknya karakter santri dan mahir kitab kuning), (7) *Tilawah-Tahsin Al Qur'an* (mahir tilawah dan tahsin Al Qur'an metode *Haya*), (8) *Pengembangan Karier* ( pengembangan karier menuju terwujudnya cita-cita santri), dan (9) *Perguruan Tinggi Pilihan* (alumni dapat diterima di perguruan tinggi pilihan melalui beasiswa dan prestasi).

Impelementasi visi oleh kiai di Pondok Pesantren Hidayatullah dalam mewujudkan layanan kesejahteraan ditemukan bahwa layanan kesejahteraan yang diterapkan di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek sebagai wujud penghargaan dari kiai kepada tenaga pendidikan dan karyawan melalui sistem yang sudah diatur dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Pondok Pesantren dengan rincian honorarium mengajar guru dihitung berdasarkan atas beban mata pelajaran dan jam, transportasi kehadiran, tunjangan jabatan, tunjangan hari raya, dan tunjangan sosial kesehatan, sedangkan Tunjangan Pengabdian, yang diperuntukkan bagi Guru dengan melihat lama pengabdian, yakni golongan A masa pengabdian di atas 15 tahun, golongan B masa pengabdian antara 10 tahun sampai 15 tahun, dan golongan C masa

pengabdian antara 5 tahun sampai 10. Hal ini merupakan langkah pro-aktif kiai dalam meningkatkan kesejahteraan pendidik dan tenaga kependidikan di pondok pesantren sebagai bentuk visioner kiai untuk meningkatkan pelayanan prima di pondok pesantren.

Layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah Trenggalek ditemukan pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan oleh peserta didik di Pondok Pesantren Hidayatullah dalam bentuk bangunan, ruang pembelajaran yang representatif dan layak huni, asrama pondok yang baik dan rapi, pelayanan bimbingan santri yang dilaporkan harian melalui buku penghubung santri, pelayanan sarana pendukung pembelajaran yang berfungsi mendukung kegiatan belajar santri, sarana yang memberikan layanan pemenuhan kebutuhan sehari-hari santri, dan adanya bantuan biaya belajar langsung kepada santri yang tidak mampu merupakan dampak langsung dari pelayanan prima yang dapat dibuktikan oleh pengguna jasa pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatullah. Hal ini menunjukkan visioner kiai dengan pelayanan-pelayanan prima yang diberikan berdampak langsung pada kualitas pelayanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah yang tangible atau dapat dibuktikan langsung pengguna jasa.

Implementasi visi oleh kiai dalam layanan prima di pondok pesantren hidayatullah dengan cara membuka akses-akses pembuktian hasil kerja yang diprogramkan dalam bentuk uji publik program 100 hari, banyak diterima santri diperguruan tinggi yang diminati, santri yang berminat bekerja dibidang usaha terwujud, dan santri yang berwirausaha masih ada

komunikasi dengan pihak pondok melalui sistem bantuan modal usaha bagi hasil. Hal ini menunjukkan bahwa kiai dengan visionernya membawa dampak langsung bagi para santri dalam karirnya, dan berimbas pada peningkatan akses layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah.

Kiai berperan sebagai agen perubahan di Pondok Pesantren Hidayatullah Trenggalek ditemukan Trenggalek diwujudkan dalam kemudahan santri mengurus administrasi person dan keuangan, kemudahan santri mendapatkan pelayanan kesehatan, kemudahan santri dalam mendapatkan layanan-layanan pemebelajaran, dan layanan yang mendukung kegiatan sehari-hari santri, menciptakan rasa tenang bagi santri dan wali santri terutama dalam kesehatan para santri, dimana dengan cepat dan tanggap pondok pesantren melakukan tindakan untuk menanggulangi hal tersebut. Bentuk responbility yang diterapkan berhubungan dengan administrasi keuangan (pembiayaan) santri dengan menyediakan berbagai bentuk pelayanan baik itu kemampuan membayar, menabung, dan bantuan biaya.

Kiai sebagai juru bicara di Pondok Pesantren Hidayatullah Trenggalek ditemukan adanya komunikasi antar wali, guru dan pengelola pondok pesantren sangat terbuka dan akan terbangunnya komunikasi aktif. Wali santri mempunyai ikatan tak tertulis dengan pondok pesantren dan berdampak pada meningkatnya kepercayaan wali santri, terciptanya rasa aman dengan sistem 24 pengawas penuh oleh pembimbing dan pengelola pondok baik dalam bidang belajar maupun kegiatan santri lainnya,

terbentuknya keterampilan santri yang kelak menjadi bekal hidup bagi mereka ketika kembali kehidupan sosial masyarakat, terjaminnya kesehatan dengan sistem 24 jam pengawasan yang tidak hanya kegiatan santri saja tetapi juga kesehatan santri diperhatikan, terjaminnya kemampuan kognitif santri dengan penerapan sembilan produk unggulan pesantren yang ditawarkan kepada wali santri, terbentuknya etika atau tata krama santri yang sesuai dengan nilai-nilai ajaran agama islam dan budaya jawa sebagai kultur sosial masyarakatnya, terbentuknya karakter Islami pada diri santri dengan melaksanakan ajaran-ajaran agama baik di pondok maupun ketika sudah kembali ke lingkungan sosialnya.

Kiai sebagai pembina di Pondok Pesantren Hidayatullah Trenggalek ditemukan bahwa visioner kiai meningkatkan pelayanan prima dengan menumbuhkembangkan budaya mendahulukan kepentingan dan tidak memandang besar kecilnya permasalahan serta kesediaan kiai melayani umat tanpa ada batasan waktu berdampak langsung meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pondok pesantren melalui empathy yang dibudayakan oleh kiai dan pengelola Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek.

### **3. Pelaksanaan Evaluasi Layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah**

Pondok Pesantren Hidayatullah menetapkan standar evaluasi sesuai anggaran dan dasar dan rumah tangga pondok pesantren sebagai acuan pelaksanaan evaluasi seluruh kegiatan yang ada di pondok pesantren. Standar evaluasi pelaksanaan layanan terdiri atas standar layanan informasi,

standar layanan fasilitas sarana prasarana, standar layanan administrasi, standar layanan bimbingan dan pengembangan bakat minat santri, standar layanan tenaga pendidik, standar layanan kesejahteraan tenaga pendidik dan santri, dan standar layanan pengelolaan badan usaha pondok pesantren.

Standar evaluasi personalia atau tenaga pendidik mengacu kriteria tata personalia pondok pesantren dan disertai komitmen yang dibangun pada awal kontrak kerja. Pondok Pesantren Hidayatullah menerapkan sistem kontrak kerja kepada seluruh tenaga pendidik dan tenaga administrasi yang berfungsi sebagai pengendali bagi personalia dalam bertugas dan melaksanakan layanan prima di pondok pesantren. Kontrak kerja tersebut memuat kewajiban, larangan, hak, dan sanksi bagi tenaga personalia pondok pesantren. Standar kerja personalia dan kontrak kerja dijadikan landasan evaluasi kerja layanan bagi para pendidik dan tenaga administrasi di Pondok Pesantren Hidayatullah.

Kiai membentuk tim 6 yang bertugas melakukan evaluasi pelaksanaan layanan prima di pondok pesantren. Tim 6 merupakan tim yang terdiri dari bidang informasi, bidang administrasi, bidang bimbingan dan keterampilan, bidang sarana prasarana, dan bidang kesejahteraan. Tugas utama tim 6 adalah mengawal pelaksanaan layanan prima di pondok pesantren Hidayatullah selama satu tahun kerja dan melakukan evaluasi layanan sebanyak dua kali yakni tengah tahun dan akhir tahun kerja. Tim ini langsung di bawah komando kiai dan memberikan hasil kerjanya dalam

bentuk laporan perkembangan, hambatan, capaian, dan hasil analisis kerja layanan yang diprogramkan oleh pondok pesantren.

Target evaluasi pelaksanaan layanan prima di pondok pesantren Hidayatullah berfokus pada program yang belum terlaksana dan fungsi layanan yang belum terpenuhi. Komponen pelaksana layanan yakni evaluasi sumber daya manusia, komponen bentuk layanan dan pendukung layanan meliputi evaluasi sarana dan peralatan pendukung, evaluasi dana anggaran layanan prima, dan komponen produk layanan meliputi evaluasi hambatan layanan prima, evaluasi hasil layanan prima, dan evaluasi dampak layanan prima.

Pelaksanaan evaluasi dilakukan pada awal tahun dan akhir tahun setelah proses layanan berjalan. Evaluasi awal tahun sebagai evaluasi jangka pendek untuk durasi waktu tahap pertama layanan dilaksanakan, sedangkan evaluasi akhir sebagai evaluasi final yang menghasilkan rekomendasi perbaikan dan peningkatan layanan pendidik pesantren. Evaluasi Pondok Pesantren Hidayatullah menggunakan model evaluasi yang menganalisis konteks layanan, input yang mendukung layanan prima, proses layanan prima di pesantren, dan produk sebagai hasil layanan prima baik bagi santri maupun wali santri.

Media penyampaian hasil evaluasi dilakukan melalui rapat kerja atau musyawarah. Rapat kerja khusus melalui rapat terbatas antara kiai dengan tim 6 dengan membahas hasil evaluasi oleh tim dan menentukan langkah yang harus diambil sesuai permasalahan yang ada, sedangkan rapat secara

terbuka antara kiai dengan seluruh komponen pondok pesantren membahas tentang hasil evaluasi secara total dari seluruh pelaksanaan layanan prima yang diterapkan oleh pondok pesantren sebagai perwujudan visi yang telah ditetapkan. Rapat terbuka ini difungsikan sebagai wahana penggalian informasi dan saran yang belum *tercover* oleh tim 6 pesantren dan mempertimbangkannya untuk perbaikan sistem layanan prima pondok pesantren.

Sikap menghargai diterapkan kiai dalam menyikapi hasil evaluasi yang bersifat individu dengan memberikan hasil evaluasi secara tertulis dan diajak komunikasi pribadi. Sikap *tasammuh* (menghargai) ini merupakan nilai dan sikap yang diperankan kiai untuk lebih dalam menggali permasalahan dari elemen-elemen pesantren dan juga berfungsi meningkatkan loyalitas tenaga pendidik dan kependidikan di pesantren karena merasa kinerjanya dihargai oleh kiai walaupun ada kekurangan secara pribadi.

Kiai memberikan waktu untuk berbenah diri bagi personalia yang berdasarkan hasil evaluasi tidak sesuai komitmen awal kontrak kerja. Hal ini dilakukan kiai dengan bijaksana dan berdampak pada motivasi ustaz, pengelola dan karyawan yang ada untuk membenahi kinerjanya dan memberikan ruang gerak bagi mereka, sehingga kiai memosisikan diri sebagai pemimpin visioner yang menjunjung tinggi sikap *tasammuh*.



Adapun temuan penelitian dari situs penelitian Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek tentang kepemimpinan visioner kiai dalam mewujudkan layanan prima sebagai berikut.

Tabel 4.11 Temuan Penelitian  
di Pondok Pesantren Hidayatullah Pule Trenggalek

No	Fokus Penelitian	Temuan	Keterangan
1	Kemampuan kiai Meumuskan Visi dalam Mewujudkan Layanan Prima di Pondok Pesantren Hidayatullah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kiai mempunyai gagasan Pondok Pesantren yang memberikan layanan prima sesuai kebutuhan santri</li> <li>2. Kiai memberikan pemahaman kepada seluruh komponen pesantren</li> <li>3. Kiai membentuk tim perumus visi, pengembang dan evaluasi</li> <li>4. Kiai berpartisipasi penuh dalam perumusan visi</li> <li>5. Tim menentukan visi yang sesuai dengan harapan kiai</li> <li>6. Tim menentukan strategi berupa proyeksi program pengembangan layanan prima</li> <li>7. Kiai menentukan komitmen yang harus dipegang dan dilaksanakan oleh komponen pesantren</li> </ol>	Adanya peran utama kiai dalam merumuskan visi pondok pesantren sebagai pengagas, partipasi total, perumus visi dengan membentuk tim perumus, pengembang, dan evaluasi visi, membuat komitmen dan konsep totalitas yang harus dilaksanakan oleh komponen pesantren
2	Kemampuan kiai mengimplementasikan visi dalam layanan prima pesantren Hidayatullah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membentuk tim 6 pelaksana program layanan prima pesantren</li> <li>2. Perencanaan program pembaruan dan menggunakan program baru dengan internalisasikan ke tim pengembang informasi untuk melakukan perubahan sistem informasi dan mengimplementasikannya sebagai sistem informasi</li> </ol>	1. Adanya kemampuan kiai dalam mengimplementasi dengan memposisikan diri sebagai pemimpin yang menjadi tempat utama memberikan solusi

No	Fokus Penelitian	Temuan	Keterangan
		<p>digunakan pondok pesantren.</p> <p>3. Sistem integrasi (terpadu) seluruh layanan administrasi pondok cukup di satu tempat yakni kantor sekretariat pondok dan pelayanan tersebut menjangkau seluruh bagian yang berhubungan dengan individu santri baik dari segi pendidikan formal, logistik santri, asrama, dan prestasi belajar yang dicapainya</p> <p>4. Perencanaan penyediaan sarana, melaksanakan fisiknya, dan meregulasi sistem pelayanan sarana prasarana pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatullah dengan komitmen memberi kemudahan bagi santri dengan fasilitas yang ada dengan tujuan mensukseskan proses pendidikan yang dikelola</p> <p>5. Layanan bimbingan dan pengembangan melalui tiga program utama pendidikan di dengan sistem pondok pesantren salafi, program berbasis pesantren, dan program terpadu yang menjadi dasar pelaksanaan pendidikan setiap lembaga naungan Pondok Pesantren Hidayatullah, dan mempunyai target dan jaminan layanan prima sebagai wujud pelayanan akses pendidikan yang berkualitas.</p>	<p>permasalahan, menjadi pelopor perubahan-perubahan layanan-layanan prima, kiai menjadi orang terdepan dalam menjalin hubungan dengan masyarakat, pemerintah, maupun pihak lain, serta kiai senantiasa memberikan arahan bimbingan dan tuntunan kepada seluruh komponen pesantren dan pihak pengguna layanan prima</p> <p>2. Adanya sikap mengutamakan kepentingan umat dan kesiapan memberikan layanan setiap saat dan tidak ada diskriminasi</p> <p>3. Adanya sikap istikomah kiai yang selalu memberikan arahan dan bimbingan serta memberikan suri teladan bagi seluruh komponen pondok</p>

No	Fokus Penelitian	Temuan	Keterangan
		<p>6. Meningkatkan kesejahteraan pendidik dan tenaga kependidikan sebagai bentuk visioner kiai untuk meningkatkan pelayanan prima di pondok pesantren yang diatur dalam AD dan ART pondok pesantren.</p> <p>7. Pelayanan-pelayanan prima yang diberikan berdampak langsung pada kualitas pelayanan prima di Pondok Pesantren Hidayataullah yang tangible atau dapat dibuktikan langsung pengguna jasa</p> <p>8. Pelayanan prima di pondok pesantren hidayatullah dengan cara membuka akses-akses pembuktian hasil kerja yang diprogramkan.</p> <p>9. Sikap tanggap terhadap kemauan dan kemampuan pengguna jasa yang mengharapkan kenyamanan dan ketenangan dalam proses pembelajaran dipondok dengan terjaminnya ketenangan jiwa dan terjaganya raga santri, dan kiai menggunakan asas perikemanusiaan yang adil dan beradab dalam memberikan pelayanan biaya pendidikan dengan melihat ukuran dan kemampuan daya beli pengguna jasa (wali santri)</p> <p>10. Memberikan jaminan kepada pengguna jasa pendidikan pesantren (wali</p>	pesantren.

No	Fokus Penelitian	Temuan	Keterangan
		<p>santri dan santri) memberikan dampak langsung pada terbinanya komunikasi aktif wali santri dan pengelola pondok pesantren, terciptanya rasa aman, terbentuknya keterampilan, terjaminnya kemampuan kognitif, terbentuknya etika atau tata krama</p>	
3	<p>Evaluasi pelaksanaan layanan prima di Pondok Pesantren Hidayatullah</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar evaluasi sesuai anggaran dan dasar dan rumah tangga pondok pesantren.</li> <li>2. Standar evaluasi personalia menyesuaikan kriteria tata personalia pondok pesantren dan disertai komitmen yang dibangun pada awal kontrak kerja.</li> <li>3. Membentuk tim 6 yang bertugas melakukan evaluasi pelaksanaan layanan prima di pondok pesantren</li> <li>4. Target evaluais berfokus pada program yang belum terlaksana dan fungsi layanan yang belum terpenuhi, komponen pelaksana layanan yakni evaluasi sumber daya manusia, komponen bentuk layanan dan pendukung layanan meliputi evaluasi sarana dan peralatan pendukung, evaluasi dana anggaran layanan prima , dan komponen produk layanan meliputi evaluasi hambatan layanan prima , evaluasi hasil layanan prima, dan evaluasi dampak</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya standar evaluasi yang ditetapkan sesuai aturan rumah tangga Pondok Pesantren Hidayatullah</li> <li>2. Adanya peran serta tim evaluasi yang dibentuk oleh kiai yang bertugas mulai perumusan, pengembangan, dan evaluasi layanan prima</li> <li>3. Adanya sikap <i>tasammuh</i> kiai dalam menyelesaikan hambatan layanan dari aspek personalia</li> </ol>

No	Fokus Penelitian	Temuan	Keterangan
		layanan prima 5. Pelaksanaan evaluasi pada awal tahun dan akhir tahun setelah proses layanan berjalan 6. Evaluasi dilaksanakan secara khusus melalui rapat terbatas antara kiai dengan tim 6 dan secara terbuka antara kiai dengan seluruh komponen pondok pesantren 7. Sikap menghargai diterapkan kiai dalam menyikapi hasil evaluasi yang bersifat individu dengan memberikan hasil evaluasi secara tertulis dan diajak komunikasi pribadi. 8. Kiai memberikan waktu untuk berbenah diri bagi personalia yang berdasarkan hasil evaluasi tidak sesuai komitmen awal kontrak kerja.	

## F. Proposisi Penelitian

Berdasarkan paparan di atas dan temuan situs, dapat dirumuskan proposisi penelitian sebagai berikut.

### Proposisi 1

Jika perumusan visi melalui tahapan tahapan partisipasi total pimpinan, membentuk tim perumus visi, menentukan langkah-langkah kerja dan komitmen tinggi mewujudkan aksi, maka akan menghasilkan visi organisasi yang maksimal.

### Proposisi II

Jika implementasi visi dalam layanan prima didasari oleh kerja pimpinan sebagai penentu arah, agen perubahan, komunikator, pembimbing, dan pribadi istikomah, maka akan terwujud layanan prima yang optimal.

### **Proposisi III**

Jika evaluasi layanan prima melalui analisis konteks, analisis input, analisis proses, analisis produk, disertai sikap tasammuh, dan uswatun hasanah pimpinan, maka evaluasi akan maksimal dan terciptanya iklim organisasi yang kondusif.