

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa mutu layanan dalam meningkatkan etos kebangsaan santri Pondok Pesantren Al-Mansyuriyah Dalam Pemberian layanan untuk meningkatkan etos kebangsaan santri adalah sebagai berikut :

##### **1. Mutu Layanan di Pondok Pesantren Al-Mansyuriyah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu layanan yang diberikan oleh Pondok Pesantren Al-Mansyuriyah dengan menggunakan kerangka teori Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (SERVQUAL), yang mencakup lima dimensi utama: reliability (keandalan), assurance (jaminan), tangibles (bukti fisik), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil.

Aspek bukti fisik menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki Pondok Pesantren dalam kondisi baik, bersih, dan terawat. Penampilan fisik yang profesional dari staf serta alat dan perlengkapan yang digunakan turut mendukung persepsi positif pelanggan terhadap mutu layanan.

Layanan yang diberikan oleh Pondok Pesantren menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi, dimana sebagian besar pelanggan merasa bahwa

layanan yang dijanjikan terpenuhi dengan baik dan tepat waktu. Konsistensi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan juga terlihat dari tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Jaminan yang diberikan oleh Pondok terhadap kualitas layanan terlihat jelas melalui kompetensi dan profesionalisme staf. Pelanggan merasa aman dan yakin menggunakan layanan tersebut karena staf memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai, serta sikap yang sopan dan dapat dipercaya.

Empati yang ditunjukkan oleh Pondok Pesantren melalui perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan sangat diapresiasi. Pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai karena staf memberikan pelayanan yang personal dan mendengarkan kebutuhan serta keluhan mereka dengan penuh perhatian.

Pondok Pesantren menunjukkan daya tanggap yang tinggi dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu dalam merespons kebutuhan pelanggan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap Pondok Pesantren.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut berada pada tingkat yang baik, dengan semua dimensi *SERVQUAL* menunjukkan hasil yang positif. Lembaga mampu memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan

melalui keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap yang tinggi. Peningkatan pada setiap dimensi tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas dan reputasi positif bagi lembaga.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa area untuk peningkatan lebih lanjut, seperti terus mengembangkan kompetensi staf, memperbarui fasilitas fisik secara berkala, dan mempercepat waktu respons terhadap permintaan pelanggan. Dengan demikian, lembaga dapat terus meningkatkan mutu layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan di masa mendatang.

## **2. Etos Kebangsaan Santri**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat etos kebangsaan di kalangan santri di sebuah pondok pesantren dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulannya. Secara umum, santri di pondok pesantren menunjukkan tingkat etos kebangsaan yang tinggi. Mereka memiliki rasa cinta tanah air, kesadaran terhadap sejarah bangsa, dan semangat untuk berkontribusi bagi kemajuan negara. Santri juga menunjukkan kebanggaan terhadap identitas nasional dan komitmen untuk menjaga keutuhan dan persatuan bangsa.

Pendidikan di pondok pesantren memainkan peran penting dalam menumbuhkan etos kebangsaan santri. Kurikulum yang mengintegrasikan

pendidikan agama dengan pendidikan kebangsaan membantu santri memahami pentingnya peran agama dalam membentuk karakter nasionalis. Kegiatan ekstrakurikuler seperti upacara bendera, peringatan hari besar nasional, dan kegiatan sosial kemasyarakatan juga turut berkontribusi dalam meningkatkan etos kebangsaan.

Layanan empati yang diberikan oleh pengajar dan pengelola pesantren memperkuat etos kebangsaan santri. Perhatian dan dukungan yang tulus dari para pendidik membuat santri merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga mereka lebih mudah menginternalisasi nilai-nilai kebangsaan. Empati ini tercermin dalam sikap saling menghormati, toleransi, dan kerja sama yang tinggi di antara santri.

Lingkungan pesantren yang kondusif dan harmonis juga berperan dalam menumbuhkan etos kebangsaan. Atmosfer yang mengedepankan disiplin, kemandirian, dan kebersamaan menciptakan rasa tanggung jawab terhadap diri sendiri dan lingkungan sekitar. Santri belajar untuk hidup sederhana namun penuh semangat dalam menjaga nilai-nilai kebangsaan.

### **3. Kontribusi Mutu Layanan Dalam Menumbuhkan Etos Kebangsaan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana mutu layanan berkontribusi dalam meningkatkan etos kebangsaan di kalangan santri di sebuah pondok pesantren. Berdasarkan hasil penelitian, Mutu layanan yang tinggi di pondok pesantren, termasuk kurikulum yang mengintegrasikan nilai-nilai kebangsaan, berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran

santri tentang pentingnya kebangsaan. Pelajaran yang disampaikan dengan baik dan kegiatan yang mendukung semangat nasionalisme membuat santri lebih memahami dan menghargai sejarah serta nilai-nilai bangsa.

Mutu layanan yang tinggi di pondok pesantren, termasuk kurikulum yang mengintegrasikan nilai-nilai kebangsaan, berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran santri tentang pentingnya kebangsaan. Pelajaran yang disampaikan dengan baik dan kegiatan yang mendukung semangat nasionalisme membuat santri lebih memahami dan menghargai sejarah serta nilai-nilai bangsa.

Kegiatan ekstrakurikuler yang terstruktur dan berkualitas, seperti upacara bendera, peringatan hari besar nasional, dan partisipasi dalam kegiatan sosial kemasyarakatan, berkontribusi signifikan dalam meningkatkan etos kebangsaan. Kegiatan-kegiatan ini memberikan pengalaman langsung kepada santri tentang pentingnya peran aktif dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Mutu layanan yang mengedepankan disiplin dan kemandirian mengajarkan santri untuk bertanggung jawab atas diri mereka sendiri dan lingkungan sekitar. Nilai-nilai Panca jiwa pondok ini penting dalam membentuk karakter yang kuat dan nasionalis. Santri yang mandiri dan disiplin lebih cenderung memiliki komitmen yang tinggi terhadap pembangunan bangsa.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut:

### **1. Mutu layanan Pondok Pesantren Al-Mansyuriyah**

Dari hasil penelitian peneliti memberikan saran untuk mutu layanan pondok pesantren untuk mampu terus meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada santri, agar mampu tercapai rasa kepuasan yang dirasakan oleh orang tua dalam menitipkan anaknya terhadap Pondok Pesantren Al-Mansyuriyah seperti fasilitas yang selalu ditingkatkan lagi rasa responsive yang lebih baik lagi dan rasa empati yang lebih tinggi lagi dalam memperhatikan santri.

### **2. Etos Kebangsaan Santri**

Dari beberapa hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa pondok pesantren tidak memberikan pelatihan khusus untuk meningkatkan etos kebangsaan santri, seperti projek yang sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan dengan projek penguatan profil pelajar pancasila rahmatan lil alamiin yang sudah ditetapkan oleh kemenag.

## **C. PENUTUP**

Penelitian ini telah mengkaji kontribusi mutu layanan dalam meningkatkan etos kebangsaan santri di Pondok Pesantren Al-Mansyuriyah. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini berhasil

mengungkap berbagai aspek layanan yang berperan penting dalam membentuk karakter kebangsaan santri.

Kesimpulan yang dihasilkan menunjukkan bahwa pendidikan yang terintegrasi dengan nilai-nilai kebangsaan, pengasuhan berbasis karakter, fasilitas yang mendukung, kegiatan ekstrakurikuler yang berfokus pada kebangsaan, dan penggunaan teknologi digital semuanya berkontribusi signifikan dalam meningkatkan etos kebangsaan santri.

Pondok Pesantren Al-Mansyuriyah telah berhasil menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan santri yang berilmu, berakhlak mulia, dan memiliki semangat kebangsaan yang tinggi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pondok pesantren lainnya dalam upaya meningkatkan mutu layanan mereka, sehingga dapat mencetak generasi muda yang tidak hanya cerdas secara akademis tetapi juga memiliki jiwa nasionalisme yang kuat.

Namun, penelitian ini juga memiliki keterbatasan, seperti lingkup yang terbatas pada satu pondok pesantren. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengkaji aspek-aspek lain dan melakukan studi komparatif dengan pondok pesantren lainnya. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam bidang pendidikan pesantren dan pembentukan karakter kebangsaan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan pendidikan di pondok pesantren dan pembentukan karakter generasi muda Indonesia.