



Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan

Umamul Muslikhin^{1*}, St. Nur Azizah², Muhammad Taufiq Hidayatullah³, Mu'alimin⁴

¹Program studi Manajemen pendidikan Agama islam Universitas Islam Negri KH. Ahmad Shiddiq Jember, Indonesia

²⁻⁴ Program studi Manajemen pendidikan Agama islam Universitas Islam Universitas Islam Negri KH. Ahmad Shiddiq Jember, Indonesia

*Penulis Korespondensi: umamulmus18@gmail.com¹

Abstract. *Service excellence has become a strategic issue in modern educational management because it is directly related to service quality, customer satisfaction, and the image of educational institutions. In the context of global competition and demands for public transparency, educational institutions are required to provide services that are effective, efficient, and oriented to the needs of students and the community. This study aims to systematically examine how the concept of service excellence is implemented in educational institutions and its impact on customer satisfaction. The method used was a systematic literature review, searching articles in national databases such as Google Scholar, Garuda, and campus journal portals using the keywords "service excellence," "service excellence," "education," and "customer satisfaction." Of the 20 articles found, seven met the analysis criteria. The results of the study revealed three main themes: improving the professionalism of educational staff, implementing the TQM concept in service, and strengthening a customer-oriented service culture. This literature synthesis concluded that service excellence significantly increases customer satisfaction and loyalty in educational institutions. Future research should focus on an integrative model of digital-based service excellence in educational institutions.*

Keywords: *Strategy; Service Quality; Service Excellence; Customer Satisfaction; Education Quality Management*

Abstrak. Pelayanan prima (*service excellence*) menjadi isu strategis dalam manajemen pendidikan modern karena berkaitan langsung dengan mutu layanan, kepuasan pelanggan, dan citra lembaga pendidikan. Dalam konteks kompetisi global dan tuntutan transparansi publik, lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik serta masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara sistematis bagaimana konsep pelayanan prima diterapkan dalam lembaga pendidikan serta sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pendidikan. Metode yang digunakan ialah systematic literature review dengan menelusuri artikel pada database nasional seperti Google Scholar, Garuda, dan portal jurnal kampus menggunakan kata kunci "*pelayanan prima*," "*service excellence*," "*pendidikan*," dan "*kepuasan pelanggan*." Dari total 20 artikel yang ditemukan, 7 artikel memenuhi kriteria analisis. Hasil kajian menunjukkan tiga tema utama: peningkatan profesionalitas tenaga kependidikan, penerapan konsep TQM dalam pelayanan, serta penguatan budaya layanan berorientasi pelanggan. Sintesis literatur ini menyimpulkan bahwa pelayanan prima secara signifikan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pendidikan. Arah riset selanjutnya perlu menyoroti model integratif pelayanan prima berbasis digital di lembaga pendidikan..

Kata kunci: Strategi; Mutu Layanan; Pelayanan Prima; Kepuasan Pelanggan; Manajemen Mutu Pendidikan

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia pendidikan modern menuntut lembaga pendidikan untuk tidak hanya berorientasi pada penyampaian pengetahuan, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai pelanggan (Khalidah dkk., 2025). Dalam konteks ini, pelayanan prima (*service excellence*) menjadi kunci utama dalam membangun kepuasan pelanggan dan citra lembaga pendidikan yang profesional serta berdaya saing tinggi (Ariani & Najwa, 2024; Umatin dkk., 2024). Pergeseran paradigma pendidikan ke arah manajemen berbasis mutu mendorong pentingnya penerapan konsep kepuasan pelanggan

sebagai indikator keberhasilan layanan pendidikan (Khalidah dkk., 2025) (Khalidah dkk., 2025). Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam bidang pelayanan turut menjadi faktor penentu terwujudnya sistem pendidikan yang adaptif, humanis, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Siregar dkk., 2024). Oleh karena itu, kajian mengenai keterkaitan antara pelayanan prima dan kepuasan pelanggan dalam pendidikan menjadi isu strategis yang semakin relevan dan mendesak untuk ditelaah secara mendalam.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di berbagai konteks pendidikan. Maryam (2024) menegaskan bahwa pelayanan prima berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di perguruan tinggi. Wati dkk (2023) menemukan bahwa dalam lembaga pendidikan Islam, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan keadilan layanan. Sementara itu, Salamah (2024) mengaitkan kepuasan pelanggan dengan penerapan Total Quality Management (TQM) sebagai pendekatan manajerial yang terintegrasi untuk menjamin mutu pendidikan. Lestari, Rodiah, dan Harahap (2025) juga menyoroti pentingnya implementasi pelayanan prima di lembaga pemerintahan bidang pendidikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Tren penelitian ini memperlihatkan kecenderungan meningkatnya perhatian terhadap aspek pelayanan, kepuasan, dan mutu pendidikan sebagai satu kesatuan sistem manajemen mutu yang berkelanjutan.

Meskipun demikian, studi-studi sebelumnya terus menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan konseptual dan implementasi terkait hubungan antara kepuasan pelanggan dan keunggulan layanan di sektor pendidikan. Sebagian besar penelitian belum memasukkan temuan-temuan ini ke dalam kerangka konseptual yang komprehensif, melainkan berfokus pada konteks-konteks tertentu seperti perguruan tinggi, universitas, atau tempat pendidikan lainnya. Selain itu, hanya sedikit penelitian yang mengkaji bagaimana kepuasan pelanggan digunakan sebagai indikator sistematis untuk menilai kualitas institusi dan bagaimana aspek-aspek keunggulan layanan tersebut secara praktis diterjemahkan ke dalam kebijakan manajemen institusi pendidikan. Kesenjangan penelitian ini menekankan perlunya tinjauan pustaka yang menyeluruh untuk menemukan tren, arah, dan model konseptual hubungan antara kedua variabel penting ini.

Berdasarkan latar belakang ini, tujuan tinjauan pustaka ini adalah untuk mengkaji berbagai temuan empiris dan konseptual dari penelitian terkini guna menganalisis secara metodis hubungan antara konsep layanan prima dan kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan. Tujuan lain dari studi ini adalah menghasilkan model konseptual yang dapat digunakan sebagai landasan bagi penelitian mendatang dan penerapan kebijakan mutu di

lembaga pendidikan. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan dalam kajian ini adalah Bagaimana hubungan antara penerapan pelayanan prima dan tingkat kepuasan pelanggan dalam konteks Pendidikan? Dimensi-dimensi pelayanan apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam lembaga pendidikan menurut temuan penelitian terbaru?

Melalui pendekatan ini, diharapkan artikel ini mampu memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan model pelayanan prima yang berorientasi pada peningkatan mutu dan kepuasan pelanggan di dunia pendidikan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan Literatur Review (LR) yang bersifat sistematis dan terstruktur untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta mensintesis berbagai temuan empiris dan konseptual terkait topik penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap konsep kepuasan pelanggan dan layanan prima dalam pendidikan melalui kajian terhadap berbagai hasil penelitian yang relevan. Artikel ini mematuhi pedoman Tinjauan Pustaka, yang menekankan konsep replikasi, pengulangan, dan transparansi. Hal ini menjamin bahwa setiap tahap pencarian, pemilihan, dan analisis pustaka akurat dari sudut pandang ilmiah dan peneliti lain dapat mereplikasinya dengan hasil yang sebanding.

Dengan menggunakan kata kunci "Konsep Kepuasan Pelanggan dan Pelayanan Prima dalam Pendidikan", penelusuran pustaka sistematis dilakukan menggunakan basis data Google Scholar dan aplikasi Publish or Perish (PoP). Untuk menjamin kemutakhiran data, kriteria inklusi mencakup publikasi ilmiah yang dirilis dalam tiga tahun terakhir (2023–2025). Berdasarkan hasil penelusuran awal, diperoleh 20 artikel ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Selanjutnya, proses screening dan eligibility dilakukan dengan mengeliminasi artikel yang memiliki kemiripan gagasan atau topik sejenis dari sumber yang berbeda, guna meminimalkan duplikasi ide penelitian. Artikel yang memenuhi kriteria kemudian divalidasi berdasarkan tahun publikasi dan relevansi dengan fokus kajian, sehingga diperoleh 7 artikel akhir yang layak untuk dianalisis lebih lanjut. Data dari ketujuh artikel tersebut kemudian diolah melalui proses pengkodean tematik, di mana setiap artikel dikelompokkan berdasarkan kesesuaian definisi dan gagasan penelitian. Hasil pengelompokan disajikan dalam bentuk tabel tema untuk memperlihatkan keterkaitan antarartikel, kesamaan konsep, serta arah temuan yang mendukung kerangka teoretis penelitian ini.

Tabel Review Artikel

Tabel 1. Review Artikel.

No	Penulis (Tahun)	Artikel / Sumber	Metode Penelitian	Konteks Temuan Utama
1	Maryam, N. S. (2024)	<i>Pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di Universitas Mandiri. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan</i> , ejournal.unama.ac.id	Kuantitatif deskriptif	Pelayanan prima pada layanan pembelajaran memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa; faktor empati dan kecepatan respons menjadi indikator utama.
2	Wati, D. S. S., Mutohar, P. M., & Muhajir, A. (2023)	<i>Pelayanan dan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan Islam. Journal of Education Research</i> , jer.or.id	Kualitatif deskriptif	Hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan Islam menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan keadilan layanan menjadi aspek paling menentukan dalam kepuasan pelanggan pendidikan.
3	Siregar, A., Hadijaya, Y., & Neliwati, N. (2024)	<i>Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan. EDUCATIO: Jurnal Pendidikan</i> , jurnal.iicet.org	Kualitatif studi kasus	Manajemen tenaga kependidikan yang efektif melalui pelatihan kompetensi dan etika pelayanan berperan penting dalam mewujudkan pelayanan prima dan meningkatkan citra sekolah.
4	Angel, P. B. (2024)	<i>Pelayanan prima staf administrasi dalam meningkatkan kepuasan peserta didik di SD Muhammadiyah 1 Bandar Lampung. UIN Raden Intan Lampung</i>	Kualitatif fenomenologis	Kinerja staf administrasi yang menerapkan prinsip <i>service excellence</i> berpengaruh langsung pada kepuasan peserta didik; pelayanan ramah, cepat, dan komunikatif menjadi faktor kunci.
5	Lestari, P., Rodiah, A., Harahap, N., dkk. (2025)	<i>Penerapan konsep pelayanan prima lembaga pendidikan Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Barat. Jurnal Manajemen Pendidikan</i> , jurnal.staiyaptip.ac.id	Kualitatif deskriptif	Implementasi konsep pelayanan prima di lembaga pemerintah bidang pendidikan Islam menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan.
6	Salamah, A., & Sa'diyah, M. (2024)	<i>Konsep mutu dan kepuasan pelanggan dalam pendidikan Islam metode TQM (Total Quality Management). EDUKASIA: Jurnal Pendidikan</i> , jurnaledukasia.org	Kajian literatur (konseptual)	Integrasi prinsip TQM dengan konsep kepuasan pelanggan dapat meningkatkan mutu pendidikan Islam; kepuasan pelanggan dijadikan indikator utama keberhasilan manajemen mutu lembaga.
7	Khalidah, N., Mahmudah, R., dkk. (2025)	<i>Kepuasan pelanggan: indikator mutu pendidikan. Cerdika: Jurnal Pendidikan</i> , EBSCOhost	Kualitatif eksploratif	Kepuasan pelanggan dijadikan tolok ukur utama dalam penilaian mutu lembaga pendidikan; faktor pelayanan, fasilitas, dan profesionalisme guru menjadi penentu utama persepsi mutu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelusuran literatur melalui Google Scholar dan Publish or Perish (PoP) dengan kata kunci “Konsep Kepuasan Pelanggan dan Layanan Prima dalam Pendidikan”, diperoleh sebanyak 20 artikel ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Setelah dilakukan proses screening dan validasi untuk menghindari duplikasi ide dan memastikan kesesuaian dengan fokus penelitian, diperoleh 7 artikel akhir yang memenuhi kriteria kelayakan untuk dianalisis lebih lanjut. Artikel-artikel tersebut mencakup berbagai konteks pendidikan, mulai dari lembaga pendidikan Islam, sekolah menengah, hingga perguruan tinggi, dengan fokus utama pada strategi pelayanan prima dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan pendidikan. Analisis terhadap artikel-artikel tersebut menghasilkan tiga sub topik utama: (1) konsep dan implementasi pelayanan prima dalam lembaga pendidikan, (2) hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan pelanggan pendidikan, dan (3) strategi manajerial serta tantangan penerapan pelayanan prima di institusi pendidikan.

Konsep dan Implementasi Pelayanan Prima dalam Lembaga Pendidikan

Orientasi mutu yang mengutamakan kebutuhan peserta didik tercermin dalam konsep layanan prima di lembaga pendidikan. Menurut Wati (2023), menegaskan bahwa penyediaan layanan prima tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga kapasitas seluruh civitas akademika untuk memberikan layanan yang cepat, kompeten, dan bermoral. Implementasi layanan prima didasarkan pada tiga prinsip utama: sikap, perhatian, dan tindakan (Artana, 2024; Faridah & Zuhro, 2023). Guru dan tenaga kependidikan lainnya harus memiliki pandangan positif, memperhatikan kebutuhan peserta didik, dan mengambil langkah nyata yang menunjukkan komitmen mereka dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi (Noraida, 2024; Sihotang dkk., 2023). Layanan yang cepat, akurat, dan ramah dapat meningkatkan citra positif lembaga pendidikan dan menjadi pembeda penting dalam persaingan mutu di antara mereka (Sudadio, 2024; Yochanan dkk., 2024).

Penelitian siregar (2024) manajemen tenaga kependidikan memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan penyediaan layanan prima di sekolah menengah kejuruan. Mengembangkan budaya kerja yang kolaboratif, meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal, dan menyediakan pelatihan kompetensi layanan merupakan komponen penting dari lingkungan layanan yang baik (Cintiara dkk., 2025). Dalam hal ini, penyediaan layanan prima merupakan komponen dari rencana manajemen mutu internal yang memfasilitasi pengembangan lingkungan belajar yang produktif dan nyaman (Thahir, 2023). Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu merancang sistem layanan yang bertujuan untuk mempertahankan kualitas layanan dalam jangka panjang, di samping kepuasan jangka pendek.

Kemudian dikuatkan lagi oleh penelitian Lestari (2025) menunjukkan bahwa penerapan konsep pelayanan prima di lembaga pendidikan Islam yang berada di bawah Kementerian Agama mencerminkan keselarasan antara nilai spiritual dan profesionalisme layanan. Penerapan nilai-nilai keikhlasan, tanggung jawab, dan ketulusan dalam melayani menjadi ciri khas pelayanan prima yang berlandaskan nilai-nilai Islam (Amri dkk., 2025). Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan prima bukan hanya aktivitas teknis, tetapi juga memiliki dimensi moral dan religius yang memperkuat karakter lembaga pendidikan. Secara keseluruhan, ketiga studi tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima harus melibatkan aspek sikap, sistem, dan nilai, sehingga dapat membentuk budaya pelayanan berkualitas yang berkelanjutan.

Hubungan antara Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Sejumlah studi empiris telah menunjukkan hubungan antara kepuasan pelanggan dan layanan prima di sektor pendidikan. Menurut Maryam (2024), menyatakan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh penyediaan layanan prima. Kepuasan mahasiswa secara signifikan dipengaruhi oleh atribut layanan seperti daya tanggap, empati, dan keandalan (Erstiawan, 2025; Maryam, 2024). Menurut teori kepuasan pelanggan Kotler, yang menyatakan bahwa kepuasan terjadi ketika persepsi layanan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, loyalitas mahasiswa terhadap institusi meningkat ketika mereka merasakan layanan yang penuh perhatian dan profesional (Bachmid, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan layanan prima merupakan taktik yang dapat membina ikatan yang langgeng antara institusi pendidikan dan siswa, alih-alih sekadar tugas administratif.

Penelitian Salamah dan Sa'diyah (2024) memperluas pandangan tersebut dengan menekankan pentingnya penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan Islam. TQM menuntut keterlibatan seluruh komponen lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan secara (Abaimuhtar & Yasin, 2024; Rojikin, 2024). Dalam kerangka ini, pelayanan prima menjadi instrumen untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu berkelanjutan yang mencakup dimensi akademik, administratif, dan spiritual. Penerapan konsep TQM dalam konteks pendidikan memungkinkan lembaga untuk tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga menumbuhkan budaya mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan pendidikan (Abaimuhtar & Yasin, 2024; Susanto dkk., 2024).

Strategi Manajerial dan Tantangan Penerapan Pelayanan Prima di Institusi Pendidikan

Tantangan manajerial yang kompleks terkait erat dengan penerapan layanan prima di lembaga pendidikan. Menurut Qur'ani (2024) menegaskan bahwa menciptakan budaya layanan prima membutuhkan kepemimpinan visioner. Para pemimpin pendidikan perlu memotivasi guru dan staf untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan di atas pekerjaan administratif (Al Haqiy & Muttaqin, 2024; Mustari, 2022). Kunci untuk menjamin layanan berkualitas tinggi secara konsisten adalah komunikasi yang efektif antara pemimpin, karyawan, dan siswa (Muharam dkk., 2023; Ricka Handayani, 2023). Selain itu, telah terbukti bahwa penerapan nilai-nilai layanan prima dalam operasional sehari-hari diperkuat oleh partisipasi yang mendorong kreativitas dan partisipasi aktif seluruh anggota lembaga kepemimpinan pendidikan.

Penelitian Putera (2025) menekankan betapa pentingnya budaya layanan organisasi bagi keberhasilan rencana layanan prima. Kepuasan pelanggan biasanya lebih tinggi di institusi pendidikan yang mengintegrasikan nilai-nilai layanan ke dalam budaya kerja mereka (Zubaidah & Murtiyoko, 2025). Namun, kendala yang sering muncul adalah keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan kompetensi layanan, dan penolakan terhadap perubahan. Institusi pendidikan harus menciptakan sistem penghargaan berbasis kinerja layanan dan mengintegrasikan pelatihan layanan prima ke dalam inisiatif pengembangan staf untuk menghadapi tantangan ini.

Selain itu, Edison (2024) menggarisbawahi bahwa strategi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk menerapkan layanan prima. Penerapan TQM menuntut evaluasi berkala terhadap kualitas layanan, partisipasi aktif seluruh pemangku kepentingan, serta komitmen terhadap peningkatan berkelanjutan (DS dkk., 2024; Susanto dkk., 2024). Dalam konteks pendidikan, hal ini berarti setiap proses layanan mulai dari pendaftaran, bimbingan akademik, hingga kelulusan harus dikelola secara sistematis dan terukur untuk mencapai kepuasan maksimal bagi peserta didik. Dengan demikian, strategi manajerial yang efektif dalam pelayanan prima menuntut sinergi antara kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem mutu yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan pelanggan pendidikan.

Secara keseluruhan, temuan tinjauan pustaka ini mendukung gagasan bahwa faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan pendidikan adalah penyediaan layanan yang luar biasa. Tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap lembaga pendidikan ditentukan oleh kualitas interaksi antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Sistem manajemen yang profesional, sumber daya manusia yang terampil, dan dedikasi kelembagaan terhadap prinsip-prinsip layanan berkualitas tinggi diperlukan untuk keberhasilan penerapan layanan prima.

Dengan demikian, pelayanan prima bukan hanya strategi administratif, melainkan juga representasi dari budaya mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai pusat dari seluruh aktivitas pendidikan.

4. KESIMPULAN

Temuan tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa, dalam konteks sekolah dan universitas, penyediaan layanan pelanggan yang luar biasa sangat penting secara strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di bidang pendidikan di semua jenjang. Dari total 20 artikel yang ditelusuri dan 7 artikel yang dianalisis secara mendalam, ditemukan bahwa pelayanan prima tidak hanya berorientasi pada pemberian layanan administratif yang cepat dan tepat, tetapi juga mencakup dimensi sikap, empati, komunikasi, dan profesionalitas tenaga pendidik serta kependidikan. Dengan demikian, research question mengenai bagaimana konsep dan implementasi pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pendidikan terjawab dengan jelas bahwa pelayanan prima yang terencana, terukur, dan berkelanjutan secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, loyalitas, serta citra positif lembaga pendidikan.

Dengan mengintegrasikan gagasan keunggulan layanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan, sintesis ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi para akademisi dan memperkaya pustaka teori manajemen pendidikan kontemporer. Berdasarkan temuan ini, untuk menjamin kualitas layanan yang berkelanjutan, praktisi pendidikan harus membangun budaya layanan berkualitas melalui kepemimpinan pelayan, pelatihan kompetensi layanan, dan penerapan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu (TQM). Dengan demikian, tinjauan pustaka ini tidak hanya mendukung landasan teoretis penelitian di masa mendatang, tetapi juga berfungsi sebagai panduan yang bermanfaat untuk menciptakan strategi layanan prima yang relevan, kontekstual, dan cukup fleksibel untuk memenuhi tuntutan klien pendidikan modern.

DAFTAR REFERENSI

- Abaimuhtar, A. B., & Yasin, M. (2024). Konsep total quality management (TQM) dan implementasi konteks pendidikan. *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 1–12.
- Al Haqiqy, M. S., & Muttaqin, M. I. (2024). Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja tenaga pendidik di sekolah Islam. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(7), 712–724.
- Amri, Z., Khofifah, N., Rosalita, J., Fithria, N., Aulia, E. A., Choiriyah, U., Lestari, A. N., Sutrisno, A. T., & Prasiska, S. A. (2025). *Profesionalisme dalam pelayanan ibadah suci: Praktik, tantangan, dan inovasi biro haji & umrah*. Penerbit Lutfi Gilang.

- Ariani, M., & Najwa, L. (2024). Membangun pelayanan prima: Meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *Jurnal Dedikasi Madani*, 3(1), 52–56.
- Artana, I. K. (2024). Penerapan pelayanan prima perpustakaan berdasarkan konsep 3A (Attitude, Attention, and Action) demi terwujudnya kepuasan pemustaka (kajian pustaka/ulasan ilmiah). *Media Sains Informasi dan Perpustakaan*, 4(1), 43–51.
- Bachmid, S. (2023). *Dimensi kualitas layanan di perguruan tinggi*. Deepublish.
- Cintiara, D. A., Akhyar, I., Ramadhani, R. P., Putri, A. Q. M., & Bardian, S. P. (2025). Analisis peran kebijakan dalam membangun budaya organisasi yang kolaboratif. *Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik*, 2(2), 758–767.
- DS, T. T., Farashati, A., Theoline, E., & Haryani, T. (2024). Implementasi total quality management (TQM) dalam peningkatan mutu pendidikan tinggi di berbagai negara. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(1 Des), 857–864.
- Edison, E. (2024). Manajemen pemasaran internal dalam meningkatkan kepuasan dan retensi siswa. *Unisan Jurnal*, 3(10), 103–113.
- Erstiawan, M. S. (2025). Dimensi service quality yang mempengaruhi customer satisfaction pada perguruan tinggi. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 15(2), 211–221.
- Faridah, I., & Zuhro, A. F. (2023). Implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan madrasah. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(8), 3817–3830.
- Khalidah, N., Mahmudah, R., Dewi Yulistiadi, C. A., & Cinantya, C. (2025). Kepuasan pelanggan: Indikator mutu pendidikan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(2).
- Lestari, P., Rodiah, A., Harahap, N., & Rezi, F. E. (2025). Penerapan konsep pelayanan prima lembaga pendidikan Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Menata: Jurnal Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1).
- Maryam, N. S. (2024). Pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di Universitas Mandiri. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 3(1), 257–265.
- Mustari, M. (2022). *Administrasi dan manajemen pendidikan sekolah*. Prodi S2 Studi Agama-Agama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Noraida, D. A. (2024). Kualitas pelayanan penerimaan peserta didik baru dengan sistem online di TK Ar Rohman Pembataan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(1), 787–795.
- Putera, W., Sahabuddin, R., Rakib, M., Azis, M., Baharuddin, B., Iriani, N., & Saripuddin, S. (2025). *Pelayanan prima: Kunci kepuasan pelanggan di perusahaan air minum*. Penerbit Tahta Media.
- Qur'ani, B. (2024). *Pelayanan prima*. Penerbit Tahta Media.
- Ricka Handayani, M. M. (2023). *Manajemen pelayanan dalam perspektif Islam*. Bypass.
- Rojikin, R. (2024). Penerapan total quality management (TQM) dalam pengelolaan pendidikan Islam berbasis pesantren. *Unisan Jurnal*, 3(10), 85–94.
- Salamah, A., & Sa'diyah, M. (2024). Konsep mutu dan kepuasan pelanggan dalam pendidikan Islam metode TQM (total quality management). *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 5(1), 2507–2516.

- Sihotang, H., Saragih, N., & Silalahi, E. R. R. (2023). Pentingnya penerapan service excellence di perguruan tinggi. *Kaizen: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 26–33.
- Siregar, A., Hadijaya, Y., & Neliwati, N. (2024). Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 10(1), 308–321.
- Sudadio, M. P. (2024). *Manajemen desain mutu terpadu jasa pendidikan: Upaya sentral dan strategis dalam penyelenggaraan pendidikan bermutu*. Jakad Media Publishing.
- Susanto, T. T. D., Julia, A. N., & Salsabila, J. F. (2024). Literature review: Tantangan dan implementasi total quality management (TQM) dalam institusi pendidikan. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(1 Des), 1405–1418.
- Thahir, M. (2023). *Manajemen mutu sekolah*. Indonesia Emas Group.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi mutu pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324–345.
- Wati, D. S. S., Mutohar, P. M., & Muhajir, A. (2023). Pelayanan dan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan Islam. *Journal of Education Research*, 4(4), 1617–1624.
- Yochanan, E., Hardhienata, H. S., & Suhardi, H. E. (2024). *Kualitas layanan dosen pendidikan di perguruan tinggi: Motivasi kerja, efektivitas pelatihan, komitmen profesi dan pemberdayaan tenaga pendidik*. Mega Press Nusantara.
- Zubaidah, S., & Murtiyoko, H. (2025). Analisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan pendidikan di SMK Sasmita Jaya 2. *Jurnal Kepemimpinan dan Pengurusan Sekolah*, 10(2), 649–659.