

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prastika Maula  
NIM : 202012120440  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “ Efektivitas Manajemen Pelayanan Kebutuhan Pangan Terhadap Kedisiplinan Santri Putri Di Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya” adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian, dalam bentuk jurnal, *working paper*, atau bentuk lain. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penelitian.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 03 Agustus 2024

Yang menyatakan,



**Prastika Maula**

**NIM. 202012120440**

# EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN KEBUTUHAN PANGAN TERHADAP KEDISIPLINAN SANTRI PUTRI DI PONDOK PESANTREN ASSALAFI AL FITHRAH SURABAYA

**Prastika Maula**

Institut Al Fithrah Surabaya

[prastikamaula231@gmail.com](mailto:prastikamaula231@gmail.com)

## ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan, manajemen pelayanan mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam proses pelayanan. Dalam pelayanan kebutuhan pangan dibutuhkan sebuah manajemen yang baik agar bisa mencapai tujuan pelayanan yang sudah ditentukan. Perlu adanya pelayanan yang diterapkan sebagai salah satu bentuk manajemen pelayanan kebutuhan pangan karena dapat berpengaruh pada perkembangan pelayanan. Kedisiplinan santri merupakan suatu bentuk yang berkenaan dengan pengendalian diri seseorang santri terhadap bentuk-bentuk aturan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field research), yaitu sebuah studi penelitian yang mengambil data autentik secara objektif atau studi lapangan. Dalam penelitian ini penulis melakukan studi lapangan untuk memperoleh data yang konkret tentang efektivitas manajemen pelayanan kebutuhan pangan di Pondok Pesantren Putri Assalafi Al Fithrah Surabaya. Hasil yang diperoleh diantaranya: 1) Efektivitas manajemen pelayanan kebutuhan pangan di Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya terhadap kedisiplinan santri putri dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan dengan baik. Dengan adanya observasi di lapangan, santri mendapatkan kemudahan dengan adanya dapur di pondok, sehingga mereka tidak perlu repot-repot untuk membeli makanan dan juga dapat disiplin dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan di pondok. 2) Dalam pelayanan kebutuhan pangan santri di Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor penghambat dalam pelayanan menjadi tidak efektif yaitu santri yang kurang disiplin dalam mengantri dan petugas kantin yang tidak kondusif. Sedangkan, salah satu faktor pendukung dalam pelayanan pangan ini menjadikan efektif yaitu dengan penggunaan aplikasi E-talam yang diterapkan ketika mengantri sehingga antrian berjalan dengan cepat dan datanya terekam dalam aplikasi tersebut.

**Kata Kunci: Manajemen pelayanan, Kebutuhan pangan, Kedisiplinan.**

## ABSTRACT

To enhance the effectiveness of services, management plays a crucial role in the service process. In food service, good management is needed to achieve the set service goals. Implementing a service management system is necessary for food needs because it can influence the development of the service. The discipline of students refers to their self-control regarding adherence to rules. This study uses field research, which involves gathering authentic data objectively through on-site observations. In this study, the author conducted field research to obtain concrete data on the effectiveness of food service management at Pondok Pesantren Putri Assalafi Al Fithrah Surabaya. The findings include: 1) The effectiveness of food service management at Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya in relation to the discipline of female students can be seen from the well-executed service. Observations in the field showed that students benefit from having a kitchen at the boarding school, which eliminates the need to buy food and helps them maintain discipline in their activities at the boarding school. 2) In the food service for students at Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya, there are

supporting and hindering factors. Hindering factors include students' lack of discipline in queuing and non-conductive canteen staff. On the other hand, a supporting factor that contributes to the effectiveness of food service is the use of the E-talam application during queuing, which speeds up the process and records the data in the application.

**Keywords: Service Management, Food Needs, Discipline.**

## PENDAHULUAN

Kata "efektif" diambil dari bahasa Inggris, yaitu "effective," yang berarti berhasil atau dapat mencapai hasil yang diinginkan. Sementara itu, "efektivitas" berasal dari bahasa Inggris "effectiveness," yang mencakup makna seperti efektivitas, keefektifan, kemujaraban, kemanjuran, dan keampuhan. Manajemen adalah kombinasi antara seni dan ilmu dalam mengatur sumber daya manusia serta sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, manajemen melibatkan kemampuan untuk memotivasi dan mengajak orang lain bekerja sama demi mencapai tujuan bersama. Untuk itu, manajemen memerlukan pengetahuan dasar, keterampilan dalam menganalisis situasi dan kondisi, serta pemahaman mengenai sumber daya manusia yang tersedia. Selain itu, manajemen harus mempertimbangkan metode yang tepat untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang saling terkait guna mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>1</sup>

Semua aktivitas yang bertujuan untuk memastikan kepuasan pelanggan dikenal sebagai pelayanan pelanggan. Layanan ini bertujuan untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan didefinisikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sementara melayani berarti membantu dalam mempersiapkan atau mengurus kebutuhan seseorang.<sup>2</sup>

Manajemen pelayanan adalah proses pengaturan dan pengawasan untuk memastikan bahwa kegiatan layanan berjalan dengan lancar, tertib, tepat sasaran, dan memuaskan bagi pihak yang dilayani. Aspek-aspek yang mengatur bagaimana pelayanan dikelola dan diberikan dengan efektif disebut manajemen pelayanan. Selain itu, manajemen pelayanan juga dapat diartikan sebagai penerapan seni dan ilmu dalam merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan guna mencapai tujuan pelayanan.<sup>3</sup>

Di pondok pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya, makanan untuk santri disediakan melalui sebuah kantin. Hidangan yang telah dimasak oleh staf dapur disajikan kepada santri agar mereka dapat berkonsentrasi pada pendidikan dan kegiatan belajar tanpa gangguan. Santri memiliki jadwal makan yang telah ditentukan. Santri putri makan pagi setelah menyelesaikan sholat dhuha hingga pukul 06:50. Waktu makan siang dimulai pukul 10:30 dan berakhir menjelang adzan dhuhur, sementara waktu makan malam berlangsung setelah sholat isya' hingga pukul 20:30.

Pada penelitian terdahulu yaitu Skripsi yang ditulis oleh Anni Safitri pada tahun 2018 dengan judul penelitian *Studi Manajemen Layanan Makanan Institusi Pondok Pesantren Darul Aman Makassar*. Dan skripsi yang ditulis oleh Mira Asyati dkk pada tahun 2022 dengan judul penelitian *Manajemen Pelayanan Makan Institusi Di Pondok Pesantren Baitul Arqom Polinggong Kecamatan Polinggona Kabupaten Kolaka Tahun 2022*. Hasil dari kedua penelitian ini menjelaskan terkait manajemen layanan makanan.

---

<sup>1</sup> Winda sari, "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan" *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1 No. 1, edisi September 2012, 41.

<sup>2</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

<sup>3</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan...*, 4.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keefektifitasan manajemen pelayanan dan penyelenggaraan kebutuhan pangan terhadap kedisiplinan santri putri di pondok pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya. Manfaat dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan referensi dan pemahaman tentang masalah efektifitas manajemen kebutuhan pangan terhadap kedisiplinan santri putri di Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Manajemen**

Menurut Winda Sari, manajemen adalah ilmu dan seni yang bertujuan agar orang lain mau dan siap bekerja demi mencapai tujuan yang sudah disepakati. Oleh karena itu, manajemen membutuhkan pemahaman konsep dasar, kemampuan menganalisis situasi dan kondisi, serta pengelolaan sumber daya manusia. Selain itu, manajemen juga harus merancang metode yang efektif untuk melaksanakan kegiatan yang saling terkait guna mencapai tujuan tersebut.<sup>4</sup>

Menurut Prof. Oei Liang Lee: Menegaskan definisi manajemen merupakan ilmu dan seni untuk mengorganisir dan mengendalikan tenaga kerja serta mengawasi mereka menggunakan alat-alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari berbagai pengertian manajemen tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses yang melibatkan pengorganisasian, perencanaan, dan pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu dengan efisiensi.

### **2. Pengertian Manajemen Pelayanan**

Pelayanan adalah proses untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain melalui aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi. Dalam konteks manajemen organisasi, pelayanan mencakup semua upaya yang dilakukan oleh individu untuk memenuhi kebutuhan tersebut.<sup>5</sup> Sedangkan, manajemen pelayanan adalah proses pengaturan dan pengawasan terhadap layanan agar mekanisme pelaksanaannya dapat berjalan dengan efisien, teratur, sesuai tujuan, dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.<sup>6</sup>

### **3. Pengertian Kebutuhan Pangan**

Kebutuhan adalah segala sesuatu yang diperlukan oleh manusia untuk mempertahankan hidupnya, yang bisa berupa barang, jasa, atau sesuatu yang tidak berwujud. Pangan adalah keperluan pokok yang sangat penting bagi manusia untuk mempertahankan hidup dan keberlangsungan kehidupan. Sebagai sumber zat gizi seperti karbohidrat, lemak, protein, vitamin, mineral, dan air, makanan berfungsi sebagai dasar utama untuk mencapai kesehatan dan kesejahteraan sepanjang hidup.

---

<sup>4</sup> Winda sari, "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan" *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1 No. 1, edisi September 2012, 41.

<sup>5</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 16-17

<sup>6</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2020), 186.

Kebutuhan pangan merupakan kebutuhan nutrisi yang mendukung fungsi organ tubuh untuk kegiatan sehari-hari. Contohnya mencakup makanan empat sehat (makanan pokok, sayur-mayur, lauk-pauk, dan buah) serta tambahan lima lengkap (susu), air, dan udara. Untuk memenuhi kebutuhan pangan, perhatian harus diberikan pada sektor pertanian, karena sektor inilah yang menjadi dasar penyediaan pangan yang diperlukan oleh masyarakat untuk memastikan kelangsungan hidup mereka.<sup>7</sup>

#### **4. Pengertian Kedisiplinan Santri**

Kedisiplinan merupakan bentuk pengendalian diri seseorang terhadap aturan-aturan yang ada, yang bisa ditetapkan baik oleh individu itu sendiri maupun oleh pihak luar.<sup>8</sup> Disiplin adalah sikap yang perlu diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya sikap disiplin, santri dapat mengikuti aturan yang ada. Budaya pesantren yang melibatkan latihan berkelanjutan membantu membentuk sikap disiplin ini. Akan tetapi, masih ada hambatan dalam penerapannya. Padahal, jika semua aktivitas diatur dan dilaksanakan tepat waktu, kedisiplinan santri akan meningkat secara signifikan.<sup>9</sup>

Kedisiplinan santri mencerminkan sikap atau perilaku yang menunjukkan penghargaan dan kepatuhan terhadap peraturan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Pendidikan kedisiplinan santri merupakan aspek krusial di Pondok Pesantren dan menjadi salah satu metode paling efektif dalam proses pendidikan di lembaga tersebut. Pembinaan, pemantauan, dan pengawasan terhadap kedisiplinan santri dilakukan secara terus-menerus selama 24 jam sebagai bagian dari manajemen Pondok Pesantren. Ini memastikan bahwa semua pihak yang terlibat, termasuk santri, guru, dan pengasuh, dapat mematuhi dan menerapkan peraturan dengan baik.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini Penelitian ini menerapkan metode penelitian lapangan, yang melibatkan pengumpulan data asli secara objektif melalui observasi langsung di lokasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi lapangan untuk memperoleh informasi konkret mengenai efektivitas manajemen pelayanan kebutuhan pangan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Perencanaan Pelayanan Kebutuhan Pangan Terhadap Santri Putri**

Perencanaan adalah proses dan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menentukan tujuan di masa depan dan menetapkan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>10</sup>

Dari hasil wawancara dan observasi, kondisi lapangan di lokasi makan pondok putri Al Fithrah terkait pelayanan kebutuhan pangan terhadap kedisiplinan santri putri Al Fithrah. Dalam penelitian ini, ketersediaan dapur di pondok pesantren Assalafi Al Fithrah dilihat sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi efisiensi waktu santri. Dengan adanya dapur, santri tidak perlu menghabiskan waktu untuk antri memasak, sehingga waktu mereka dapat digunakan lebih efektif untuk kegiatan lainnya. Pada rancangan layanan kebutuhan pangan di Dapur Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah,

---

<sup>7</sup> Triwibowo Yuwono, *Pembangunan Pertanian: Menuju Kedaulatan Pangan*, Yogyakarta, UGM Press, 2011, hlm. 1.

<sup>8</sup> Arikunto, *Manajemen Pengajaran.*, 114.

<sup>9</sup> Munaziroh, *Peningkatan Sikap Disiplin Santri melalui Budaya Pesantren di Pondok Pesantren Daarul Falah Junrejo Kota Batu*, 2018.

<sup>10</sup> H.B. Siswanto, M.Si. *Pengertian Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 3.

anggaran yang dipakai untuk memenuhi makanan para santri di pondok Al Fithrah sebesar 11 juta. Namun, anggaran ini tidak mencakup biaya beras dan minyak. Pengeluaran beras setiap hari sekitar 20 karung, dengan setiap karung berisi 25 kg beras.

## **2. Pelaksanaan Pelayanan Kebutuhan Pangan Terhadap Kedisiplinan Santri Putri**

Pelaksanaan pelayanan kebutuhan pangan terhadap kedisiplinan santri putri di pondok pesantren Assalafi Al fithrah Surabaya dilaksanakan setiap hari. Mulai dari petugas dapur inti memasak nasi, lauk pauk seperti tempe, tahu, ikan, krupuk dan sayur yang akan disajikan kepada santri mulai dari pukul 03:30-10:00 untuk sarapan pagi dan siang. Untuk sajian malam, petugas dapur memulai memasak pada pukul 16:00. Total jumlah petugas dapur yang memasak di pondok Al Fithrah berjumlah 10 orang, diantaranya terdiri dari 7 orang laki-laki dan 3 orang perempuan.

Santri mengambil makanan dengan cara mengantri. Mereka berjalan ke tempat pengantrian untuk mengambil makanan yang telah disiapkan sebelumnya. Kemudian mereka berkumpul di halaman kantin untuk makan bersama. Sistem makan di Pondok Pesantren Al Fithrah memiliki ciri khas yang berbeda dengan pondok-pondok lain. Di pondok Al Fithrah, makan dilakukan dengan menggunakan talam besar, di mana setiap talam dapat menampung empat orang santri.

## **3. Evaluasi pelayanan kebutuhan pangan terhadap kedisiplinan santri putri**

Dalam proses pelayanan, evaluasi memegang peranan yang sangat penting. Tanpa adanya langkah-langkah evaluasi yang efektif, perbaikan mutu pelayanan tidak dapat dilakukan. Evaluasi bertujuan untuk menilai kemajuan santri saat mengantri atau mengambil nasi. Aspek yang perlu dievaluasi dari petugas kantin adalah tujuan dari pelayanan itu sendiri. Ini dilakukan untuk memastikan apakah pelayanan yang diberikan telah mencapai tujuan yang ditetapkan atau belum.

Pelayanan kebutuhan pangan terhadap kedisiplinan santri putri ini sangat memudahkan santri dalam mengantri makanan, hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara santri yang mengatakan bahwa adanya dapur di pondok memudahkan santri untuk mengambil makan.

## **4. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Pangan Santri Putri di Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya**

Faktor penghambat yang terjadi di lapangan pada saat pelayanan kebutuhan pangan terhadap kedisiplinan santri putri, yaitu meliputi:

1. Santri kurang disiplin
2. Petugas kantin tidak kondusif
3. Menu makanan terkadang masih sering kurang

Sebaliknya, faktor pendukung adalah elemen yang dapat membantu atau memperkuat suatu kegiatan. Dalam konteks pelayanan, faktor pendukung adalah hal-hal yang dapat memperlancar dan meningkatkan proses pelayanan selama berlangsung.

1. Fasilitas Sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan pangan terhadap seluruh santri putri.
2. Menu makanan yang banyak.
3. Banyaknya karyawan.
4. Penggunaan aplikasi E-talam

## **KESIMPULAN**

Efektivitas manajemen pelayanan kebutuhan pangan di Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya terhadap kedisiplinan santri putri dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan dengan baik. Dengan adanya observasi di lapangan, santri mendapatkan

kemudahan dengan adanya dapur di pondok, sehingga mereka tidak perlu repot-repot untuk membeli makanan dan juga dapat disiplin dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan di pondok.

Dalam pelayanan kebutuhan pangan santri di Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya terdapat faktor pendukung dan penghambat yang dapat menjadikan pelayanan tersebut menjadi efektif. Faktor penghambat dalam pelayanan menjadi tidak efektif yaitu santri yang kurang disiplin dalam mengantri dan petugas kantin yang tidak kondusif. Sedangkan, salah satu faktor pendukung dalam pelayanan pangan ini menjadikan efektif yaitu dengan penggunaan aplikasi E-talam yang diterapkan ketika mengantri sehingga antrian berjalan dengan cepat dan datanya terekam dalam aplikasi tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Sari, Winda, "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan" *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1 No. 1, edisi September 2012.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1990.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1990.
- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2020.
- Triwibowo Yuwono, *Pembangunan Pertanian: Menuju Kedaulatan Pangan*, Yogyakarta, UGM Press, 2011.
- Arikunto, *Manajemen Pengajaran.*, 114.
- Munaziroh, *Peningkatan Sikap Disiplin Santri melalui Budaya Pesantren di Pondok Pesantren Daarul Falah Junrejo Kota Batu*, 2018.
- H.B. Siswanto, M.Si. *Pengertian Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.