	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

LAPORAN PENGABDIAN MASYARAKAT

**Konsep Service Excellence dalam Prespektif Al-Quran
dalam Baitul Arqam Universitas Muhammadiyah Metro**



Disusun Oleh:

Ketua : Ns. Cikwanto, M.Kep (0204077801)

Anggota: Rahmat Efendi, M.Pd.I (0201058401)

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN DAN NERS
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU
TAHUN 2023**

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

1. Identitas Pengabdian Masyarakat

A. Judul

Konsep Service Excellence dalam Prespektif Al-Quran dalam Baitul Arqam Universitas Muhammadiyah Metro

B. Waktu Penelitian

Tahun Usulan	Tahun Pelaksanaan	Semester	Lama Pengabdian
2023	2024	Genap	6 Bulan

C. Mata Kuliah

Kode MK	Mata
0211211	Keimanan dan Kemanusiaan
0003207	Akhlak, Ibadah dan Muamalah
	Manajemen Keperawatan

D. Dasar alqur'an


Surah dan ayat	QS. Ali 'Imran Ayat 104
Ayat alquran	فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لِّئِنَّا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ
Artinya	“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut” (Q.S. Thaha: 44).
Hadis	

2. Identitas

Nama	Peran	Tugas
Cikwanto	Ketua	Mengkoordinir pelaksanaan pengabdian
Rahmat Effendi	Anggota	Moderator & Pengelola Kelas
Dandi Eka Andriano	Mahasiswa 1	Membantu mengumpulkan data dan mengkoding data
Nur Habibah Azzahra	Mahasiswa 2	Membantu mengumpulkan data dan mengkoding data

3. Mitra Penelitian

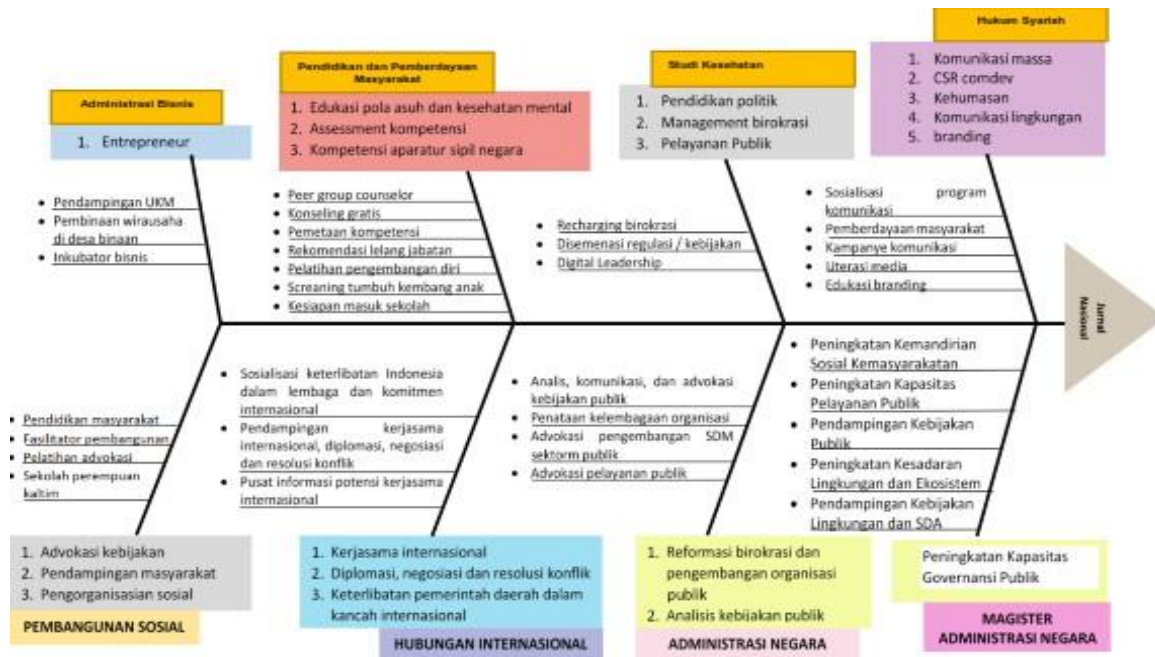
titusi	Nama mitra	Kepakaran	e-mail dan no WA
-	-	-	-

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
		Revisi	01
	FORMULIR SPMI	Halaman	1 dari 1

4. Luaran dan Target capaian

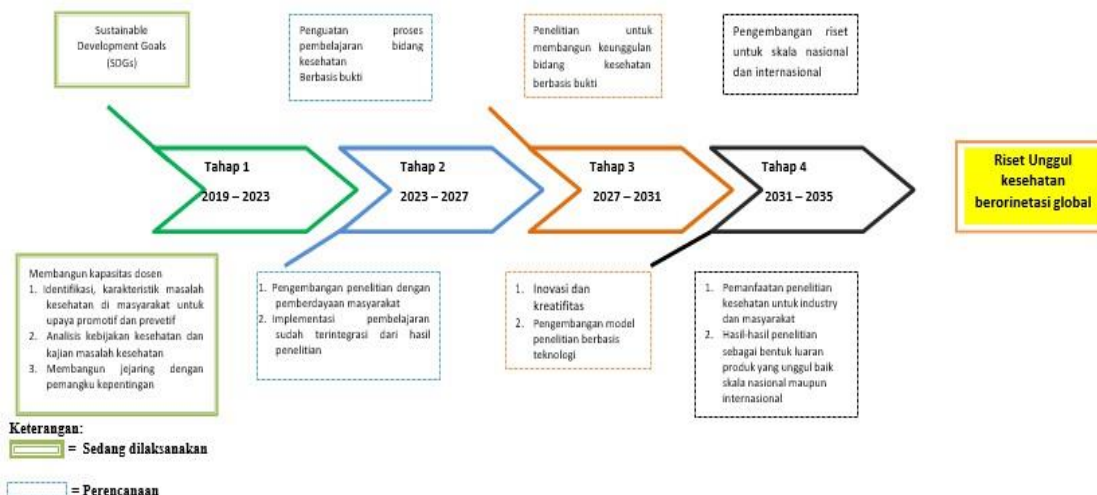
Tahun	Jenis Luaran
1	Prosiding internasional/ jurnal scopus
1	Jurnal nasional (sinta 1-4)
1	HKI


5. Roadmap Universitas



6. Roadmap Fakultas

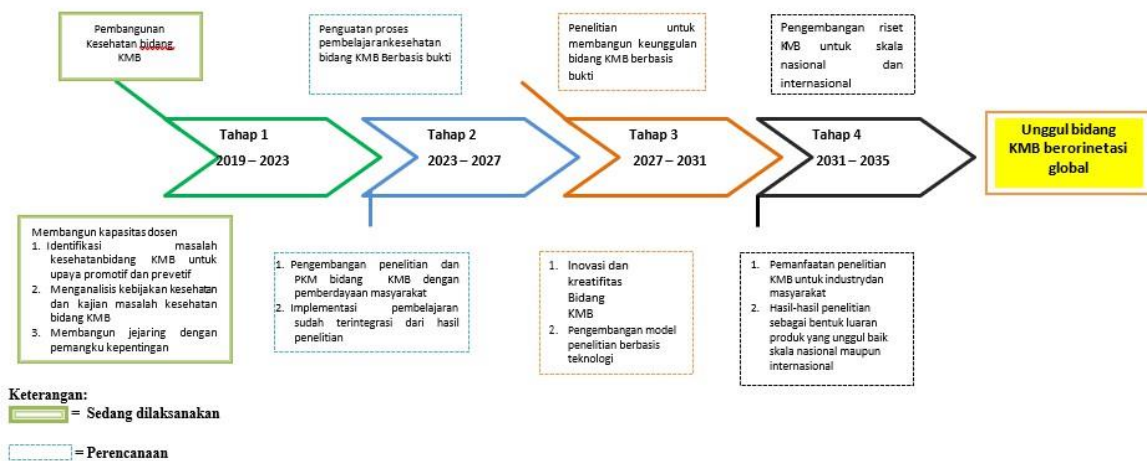
ROADMAP PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT FAKULTAS KESEHATAN TAHUN 2019 – 2035



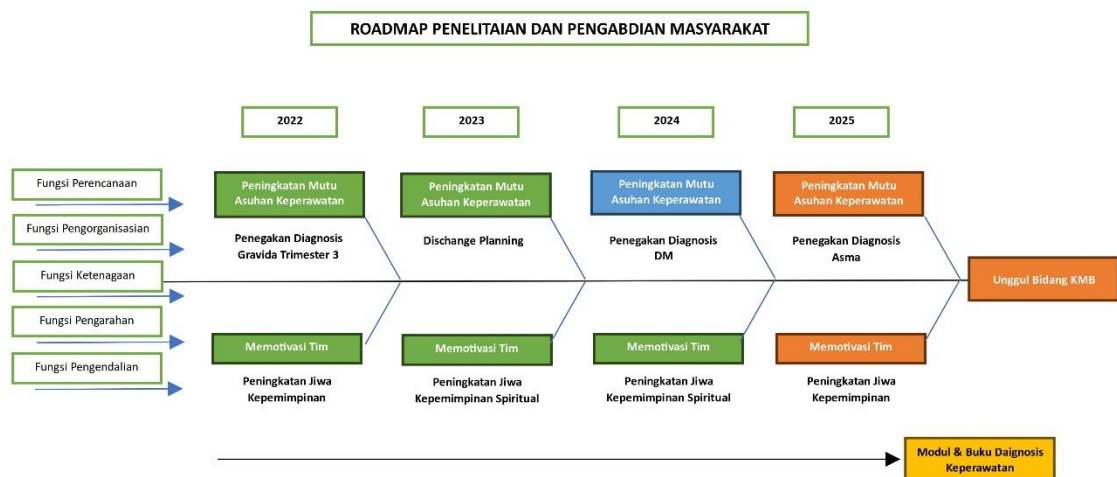
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1


7. Roadmap Prodi

ROADMAP PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN DAN NERS
FAKULTAS KESEHATAN TAHUN 2019 – 2035



8. Roadmap dosen



	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1


9. Anggaran Penelitian

NO	URAIAN	SATUAN	VOLUME	JUMLAH
1	Honor	1	Rp 750.000,00	Rp 750.000,00
2	Belanja barang habis pakai	1	Rp 1.750.000,00	Rp 1.750.000,00
3	Biaya perjalanan	10	RP 150.000,00	Rp 1.500.000,00
4	Publikasi	1	Rp 500.000,00	Rp 500.000,00
5	Lain-lain	1	Rp 500.000,00	Rp 500.000,00
	Jumah			Rp 5.000.000,00

10. Halaman pengesahan

HALAMAN PENGESAHAN

<ol style="list-style-type: none"> 1. Judul Pengabdian : Baitul Arqam Universitas Muhammadiyah Metro 2. Bidang Pengabdian : Manajemen Keperawatan 3. Pengabdian <ol style="list-style-type: none"> a. Nama Lengkap : Ns. Cikwanto, M.Kep. b. Jenis Kelamin : Laki-Laki c. NIDN : 0204077801 d. Disiplin Ilmu : Manajemen Keperawatan e. Jabatan : Dosen pengajar f. Fakultas/Jurusan : Prodi S1 Keperawatan g. Alamat : Jl. KH.Ahmad Dahlan No.112 Pringsewu Lampung h. Telp : 081272504350 i. E-Mail : cikwanto@gmail.com 4. Lokasi Pengabdian : Universitas Muhammadiyah Metro 5. Biaya yang direalisasikan : Rp. 5.000.000,- (Satu Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) 	
Pringsewu, Juni 2024 Mengetahui	
Dekan FKes,  Elma Nuryati, M.Epid,Ph.D NIDN. 0215117601	Kepala LPPM UMPRI  Borwan Adiputra, M.Pd., Kons. NIDN. 0213108601

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

4. Isi Pangabdian

A. *Service Excellence* Dalam Al-Qur'an

Service Excellence terdiri ayat dua kata, yaitu *Service* dan *Exellence*. Dalam kamus bahasa inggris *Service* adalah jasa, pelayanan, dinas, pengabdian, dan jawatan. Sedangkan *Exellence* adalah keunggulan, atau mutu yang baik sekali. Dengan demikian *Service Excellence* adalah pelayanan yang diberikan secara unggul atau bermutu.

Service Excellence ini dapat di sebut dengan pelayanan prima, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (mahasiswa) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Menurut Barata, pelayanan prima terdiri dari enam unsur pokok, yaitu: Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung jawab. Sedangkan menurut Tjiptono, pelayanan prima terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut: Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan.

Sejalan dengan itu al-Qur'an mengisyaratkan bahwa ada hal yang paling melekat dalam pelayanan prima adalah keramahan, kredibilitas, akses atau fasilitas, penampilan, dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

1. Keramahan

Mengenai bersikap ramah kepada orang lain, Allah Swt Berfirman:

"Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut" (Q.S. Thaha: 44).

Pada ayat ini, Imam Ibnu Kasir dalam tafsirnya ibnu kasir mengatakanbahwa Musa dan Harun diperintahkan oleh Allah Swt, agar dalam dakwahnya kepada fir'aun memakai kata-kata yang lemah lembut, sopan santun, dan belas kasihan. Dimaksudkan agar kesannya lebih mendalam dan lebih menggugah perasaan serta dapat membawa hasil yang positif.


Sedangkan M. Quraish Shihab dalam tafsirnya al-mishbah mengatakan bahwa ajaklah fir'aun beriman kepada Allah dan serulah ia kepada kebenaran dengan cara yang tidak mengundang antipati atau amarahnya, supaya ia ingat akan kebesaran Allah dan secara penuh kepada-Nya atau paling tidak ia terus-menerus takut kepada-Nya. Akibat kedurhakaanya kepada Allah.

Jadi maksud dari ayat di atas bahwa Nabi Musa as mengajak Firaun untuk bertakwa kepada Allah swt dengan cara lemah lembut, ramah, baik, serta tidak kasar, agar Firaun dapat mengikuti dan mendengarkan seruan dari Nabi Musa as.

2. Kredibilitas

Kredibilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal dapat dipercaya atau biasa disebut dengan amanah. Sebagaimana Allah Swt berfirman:

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

adalah Maha mendengar lagi Maha melihat". (Q.S. An- Nisa: 58).

Imam Jalaluddin Al-Mahalli dan Imam Jalaluddin As-Suyuti dalam tafsirnya tafsir jalalain mengatakan bahwa ayat ini menjelaskan tentang Ali yang meminta kunci ka'bah kepada Usman bin Talhah Al-Hajabi. Akan tetapi, Rasulullah menyuruh untuk mengembalikannya. Usman pun heran lalu Rasulullah membacakan ayat ini dan usman pun masuk islam serta setelah Usman wafat kunci itu diserahkan kepada saudaranya Syaibah lalu tinggal pada anaknya.

Sedangkan Hamka dalam tafsirnya tafsir al-azhar mengatakan bahwa Rasulullah memanggil Ustman bin Thalhah dan beliau serahkan kunci itu kembali, seraya menyebut ayat Allah, "sesungguhnya Allah memrintahkan supaya menunaikan amanah kepada ahlinya dan Usman adalah keturunan dari Abdid Daar. Dapat dilihat dalam bacaan ayat ini bahwasanya Usmanlah yang lebih ahli tentang amanah itu.

Jadi ayat ini menjelaskan tentang, dalam pemberian amanat harus kepada orang yang tepat, dapat dipercaya dan benar. Sehingga betul-betul dapat menjaga amanah tersebut.

3. Akses atau fasilitas

Akses menurut kamus besar bahasa indonesia adalah jalan masuk.

Mengenai hal ini, Allah Swt berfirman:

"berkata Musa: "Ya Tuhanku, lapangkanlah untukku dadaku dan mudahkanlah untukku urusanku (Q.S. Thaha: 25-26).

Imam Jalaluddin Al-Mahalli dan Imam Jalaluddin As-Suyuti dalam tafsirnya tafsir jalalain mengatakan bahwa maksud dari ayat ini adalah lapangkanlah dadaku supaya mampu membantu risalahmu dan supaya aku dapat menyampaikannya.

Sedangkan Wahbah Az-Zuhaili dalam tafsirnya tafsir al-munir mengatakan bahwa Nabi Musa meminta kepada Allah Swt untuk menggantikan kempitan dadanya dengan kelapangan, agar dia mampu menghadapi gangguan orang-orang dan mengemban tugas risalah dan mudahkanlah aku dalam melaksanakan tugas yang engkau bebaskan berupa menyampaikan risalah, dan kuatkanlah aku dalam melaksanakan misiku karena jika bukan Engkau yang menjadi penolongku dan pembelaku, maka aku tidak mempunyai kekuatan untuk menunaikan tugas itu.


Jadi maksud dari ayat ini bahwa, dalam melakukan sesuatu harus meminta bantuan kepada Allah Swt, agar dimudahkan setiap perbuatan/pekerjaannya karena Allah tidak akan mempersulit ummatnya.

4. Penampilan

Penampilan atau perbuatan menampilkan yang terbaik juga sejalan dengan firman Allah swt:

"Dan pakaianmu bersihkanlah (Q.S. Al-Muddatsir: 4).

M. Quraish Shihab dalam tafsirnya tafsir al-misbah mengatakan bahwa demikian pula halnya dengan perintah kepada Rasulullah saw, untuk membersihkan pakaian beliau, yakni pertahankan, mantapkan, dan tingkatkanlah kebiasaan selamaini dalam kebersihan pakaianmu.²³

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

Sedangkan Hamka dalam tafsirnya tafsir al-azhar mengatakan bahwa Beliau Rasulullah Saw, akan berhadapan dengan orang banyak, dengan demikian pemukan-pemuka dari kaumnya atau dengan siapa saja. Kebersihan adalah salah satu pokok yang terpenting bagi menarik perhatian orang. kebersihan pakaian besar pengaruhnya kepada sikap hidup sendiri.

Kebersihan menimbulkan harga diri yaitu hal yang amat penting dijaga oleh orang-orang yang hendak tegak mempunyai dakwah ke tengah-tengah masyarakat. Beliau suka membersihkan gigi dan memakai parfum serta kebersihan sangat membuka pikiran dan kotoran atau bau busuk tidak layak di tengah majelis.

Jadi makna dari ayat di atas bahwa, setiap orang harus selalu memperhatikan kebersihan dirinya, dan lingkungannya. Seperti kebersihan pakaian, kerapian, dan wangi. Sedangkan lingkungannya harus bersih, indah dan sehat.

5. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan

Dalam melayani orang kita juga harus memiliki kemampuan atau kesanggupan dalam melayani atau tidak. Allah Swt berfirman:

“Kami tiada membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya, dan pada sisi Kami ada suatu kitab yang membicarakan kebenaran, dan mereka tidak dianiaya. (Q.S.Al-Mu‘minun: 62).

Imam Ibnu Kasir dalam tafsirnya Ibnu Kasir mengatakan bahwa Allah Swt menceritakan tentang keadilan dalam syariatnya terhadap hamba-hambanya di dunia. Bahwa Dia sama sekali tidak pernah membebani kepada seseorang melainkan menurutnya kesanggupannya yakni melainkan menurut apa yang kuat disanggah dan dikerjakannya.


Sedangkan Wahbah Az-Zuhaili dalam tafsirnya tafsir al-munir mengatakan bahwa sesungguhnya sifat dan kriteria yang digunakan oleh Allah Swt untuk menggambarkan orang-orang saleh tersebut, tidak keluar dari batas-batas kesanggupan. Ini me-naskh semuanya bentuk pengtaklilan dalam syara’ yang berada di luar kesanggupan. Ayat ini juga mengukuhkan sebuah prinsip umum dalam pentaklilan yaitu, *at-taisir wa daful haraj* (memberi kemudahan dan melonggarkan serta menolak kesempitan).

Jadi maksud dari ayat ini adalah setiap orang itu sudah diberikan pekerjaan/takdir oleh Allah Swt, sesuai dengan kesanggupannya dan kemampuannya.

B. Penerapan Service Excellence

Pengelolaan pendidikan secara sederhana, dapat diumpamakan dengan pengelolaan sebuah restoran. Sebuah restoran yang diminati masyarakat biasanya ditandai oleh letaknya yang strategis dan mudah dijangkau, menu yang tersedia sesuai dengan selera pelanggan, penataan dan penyajiannya apik dan menarik, pelayanannya cepat, ramah, dan bersahabat, lingkungannya bersih dan asri, dan harganya terjangkau.

Demikian pula dengan pengelolaan pendidikan. Ia harus berada di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, program studi yang ditawarkan sesuai dengan

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

kebutuhan dan minat masyarakat, penataan kampus, letak gedung dan bentuk menarik, lingkungan yang bersih, tertib, indah, aman dan nyaman, pelayanan tenaga administrasi dan dosennya ramah dan profesional.

Akan tetapi, pada faktanya tidak seperti demikian. Melainkan pelayanan akademik yang dikeluhkan oleh sebagian besar mahasiswa terkait masih adanya dosen yang acap kali tidak menunaikan tugasnya bahkan seringkali terlambat, intensitas keluarnya nilai perolehan akhir mahasiswa yang seringkali tidak tepat waktu, bimbingan/konsultasi akademik yang tidak memuaskan, sulitnya mendapatkan informasi terkait beasiswa, rendahnya fasilitas yang mendukung proses perkuliahan seperti LCD, dan ruang kuliah, serta kebersihan toilet dan fasilitas pendukung perkuliahan lainnya yang tidak memadai.²⁹

Dalam mengatasi permasalahan pelayanan di dunia akademik, islam mengajarkan untuk melakukan *Service Excellence* yang Qur'ani. *Service Excellence* yang Qur'ani yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Keramahan

Penerapan dari surat thaha ayat 44 adalah memberikan pelayanan harus dengan keramahan. Hal ini berarti pelayanan seorang dosen dan pegawai harus memberikan pelayanan yang baik, penuh kelembutan, dan sopan santun, kepada seluruh mahasiswa. Tindakan ini bukan hanya memberikan dampak yang positif bagi terjalinnya hubungan personal yang baik dengan mahasiswa tetapi lebih dari itu agar bernilai ibadah.

Dalam sebuah hadist yang diriwayatkan bukhari bahwa bertemu saudara termasuk mahasiswa dengan wajah berseri dan penuh kelembutan akan dinilai sebagai sebuah sedekah. Sehingga dimensi pelayanan bagi perbankan syariah juga mengandung unsur ibadah dalam setiap aktivitas.


Serta seorang dosen dan pegawai yang bersikap ramah kepada mahasiswanya maka Allah akan ramah kepadanya. Sebagaimana sabda Nabi Saw:

Artinya : “Sesungguhnya Allah ramah dan lunak, Dia suka kepada keramahan dalam segala urusannya.” (HR. Muttafaq Alaih).

2. Kredibilitas (Dapat Dipercaya)

Penerapan dari surat an-nisa ayat 58 adalah memberikan pelayanan secara kredibilitas. Pada kredibilitas atau dapat dipercaya ini harus memiliki sikap kejujuran. Sebagaimana penjelasan Quraish Shihab bahwa apa yang disampaikan oleh nabi SAW. Adalah sesuatu yang pasti akan terjadi dengan kata lain apa yang disampaikan adalah hal yang benar-benar terjadi. Sehingga seorang dosen dan pegawai harus menjadikan nilai kejujuran sebagai nilai penting yang harus diperhatikan dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Kejujuran sangat erat kaitannya dengan kepercayaan dan loyalitas mahasiswa. Sehingga apa yang dijanjikan oleh seorang dosen dan pegawai adalah informasi yang benar bukan menipu. Serta dapat di artikan juga sebagai orang yang memegang amanah. Artinya bahwa seorang dosen dan pegawai memiliki tugas dan kedudukan di dunia akademik. Sehingga harus berhati-jati jagan sampai memanfaatkan kedudukan dan wewenangnya untuk menggunakan fasilitas-fasilitas istimewa yang disediakan oleh negara sehingga menguras sumber daya

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

yang dimiliki negara.³⁰

Mengenai hal tersebut Nabi Saw bersabda:

Artinya: "Dari Abu Hurairah r.a. berkata, Rasulullah SAW bersabda: Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah saat kehancurannya. Salah seorang sahabat bertanya: "Bagaimanakah menyia-nyiakannya, hai Rasulullah?" Rasulullah SAW menjawab: "Apabila perkara itu diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya". (HR. Imam Bukhari).

3. Akses atau Fasilitas

Penerapan dari surat thaha ayat 25 dan 26 adalah akses atau kemudahan. Pada bagian akses ini, yang paling diperlukan adalah kemudahan dalam menerima pelayanan. Sehingga sangat penting seorang dosen dan pegawai untuk tidak mempersulit mahasiswanya dalam menerima pelayanan. Sebagaimana Nabi Saw Bersabda:

Artinya: "Ya Allah, tidak ada kemudahan kecuali apa yang Engkau jadikan mudah. Dan apabila Engkau berkehendak, Engkau akan menjadikan kesusahan menjadi kemudahan." (HR. Ibnu Hibban dalam Shahihnya no. 2427, Ibnu Sunni dalam Amal al-Yaum wa al-Lailah no. 351, Abu Nu'aim dalam Akhbar Ashfahan: 2/305, Imam Al-Ashbahani dalam al-Targhib: 1/131. Syaikh Al-Albani menshahihkannya dalam Silsilah Shahihah 6/902, no. 2886 dan mengatakan, "Isnadnya shahih sesuai syarat Muslim."

Ini menandakan bahwa Allah saja tidak mempersulit hambanya. Apalagi seorang dosen dan pegawai sebagai hamba Allah, seharusnya tidak boleh mempersulit mahasiswanya.


Serta dalam bagian akses ini juga diperlukan sarana dan prasarana yang berkualitas, dalam rangka mempermudah mahasiswa. Seperti ruang belajar di lengkapi dengan AC (*air conditioner*), setiap gedung menggunakan lift, adanya bus mahasiswa dan lain sebagainya.

4. Penampilan

Penerapan dari surat al-muddatsir ayat 4 adalah pelayanan yang bersih. Pada aspek ini merupakan faktor yang penting bagi seorang dosen dan pegawai. Makna dari dimensi penampilan ini lebih luas dan komprehensif. Kebersihan tidak hanya sebatas kebersihan lahiriah yang hanya bersih dari noda saja, tetapi juga harus bersih dari najis bahkan lebih luas lagi mencakup kebersihan hati dan perbuatan.

Seorang dosen dan pegawai harus memperhatikan kebersihan karena disebutkan dalam hadist bahwa kebersihan itu sebagian dari pada iman, dengan kata lain bahwa kebersihan itu adalah cerminan dari keimanan. Dalam hadist juga disebutkan bahwa sesungguhnya Allah maha indah dan suka kepada keindahan. Sebagaimana Nabi Saw bersabda:

Artinya : "Diriwayatkan dari Sa'ad bin Abi Waqas dari bapaknya, dari Rasulullah saw.: Sesungguhnya Allah SWT itu suci yang menyukai hal-hal yang suci, Dia Maha Bersih yang menyukai kebersihan, Dia Mahamulia yang

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

menyukai kemuliaan, Dia Maha Indah yang menyukai keindahan, karena itu bersihkanlah tempat-tempatmu” (HR. Tirmizi)”

Hal ini mengindikasikan bahwa menyukai keindahan adalah salah satu sifat Allah, hal ini berarti pula bahwa pada dasarnya manusia yang merupakan ciptaan Allah sudah pasti akan suka dengan keindahan. Selain itu seorang dosen dan pegawai juga harus memperhatikan aspek penampilan yang sesuai dengan etika, estetika dan aturan syariat.

5. Kemampuan Dalam Menyajikan Pelayanan

Penerapan dari surat al-mu“minun ayat 62 adalah pelayanan yang di berikan sesuai kemampuan atau kesanggupannya. Pada aspek ini seorang dosen dan pegawai dituntut agar benar-benar pada bidang keahliannya.

Misalnya seorang dosen yang memiliki keahlian karena memiliki gelar M. Fil. I, kemudian dosen tersebut di berikan tugas untuk mengajarkan mata kuliah matematika. Dengan alasan karena kekurangan dosen matematika. Sudah tentu bukan pada keahliannya alias tidak bisa melakukan apa-apa.

Dengan kata lain dosen tersebut tidak memiliki kemampuan untuk menyajikan pelayanan secara prima. Sehingga penting sekali dalam melayani mahasiswa, seorang dosen dan pegawai harus benar-benar pada bidang keahliannya.

Artinya: “Dari Abu Hurairah *radhiyallahu“anhu* ia berkata, “*Rasulullah shallallahu „alaihi wa sallam* pernah berkhotbah di hadapan kami dan bersabda, “Wahai manusia! Allah telah mewajibkan haji kepada kamu, maka berhajilah.” Lalu ada seorang yang bertanya, “Apakah pada setiap tahunnya wahai Rasulullah?” Maka Beliau pun terdiam, sampai ia bertanya tiga kali, kemudian Rasulullah shallallahu „alaihi wa sallam bersabda, “Jika aku katakan “Ya” tentu mesti dan kamu pasti tidak akan sanggup,”

Kemudian Beliau bersabda:


Artinya: “Tinggalkanlah aku pada apa yang aku tinggalkan kepada kamu, karena sesungguhnya binasanya orang-orang sebelum kamu adalah karena banyak bertanya dan karena pertentangan mereka kepada para nabi mereka. Jika aku memerintahkan sesuatu, maka kerjakanlah semampu kamu dan jika aku melarang, maka tinggalkanlah” (H.R. Muslim).

Dari hadis di atas, memberitahukan bahwa setiap seorang dosen dan pegawai melakukan perbuatan harus sesuai dengan bidangnya, karena Allah dan Rasulnya tidak memaksakan sesuatu yang tidak mampu untuk mengerjakannya.

C. Kesimpulan

Ada beberapa kesimpulan yang penulis dapatkan setelah membuat karya tulis ilmiah ini, berdasarkan rumusan masalah yang kami bahas di dalamnya yaitu:

1. *Service Excellence* (pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan secaraunggul atau bermutu. pelayanan prima dalam prespektif Qur“an yaitu keramahan terdapat pada surat thaha ayat 44, kredibilitas terdapat pada

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

surat an-nisa ayat 58, akses atau fasilitas terdapat pada surat thaha ayat 25 dan 26, penampilan terdapat pada surat al-muddatsir ayat 4, dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan terdapat pada surat al-mu`minun ayat 62.

Service excellence yang terdapat dalam prespektif qur`an, terdapat 5 ketentuan, yaitu 1. *keramahan* artinya pelayanan seorang dosen dan tenaga kemahasiswaan harus memberikan pelayanan yang baik, penuh kelembutan, dan sopan santun, kepada seluruh mahasiswa, 2. *kredibilitas* artinya seorang dosen dan tenaga kemahasiswaan harus menjadikan nilai kejujuran sebagai nilai penting yang harus diperhatikan dalam setiap pelayanan yang diberikan, 3. *akses atau fasilitas* artinya seorang dosen dan tenaga kemahasiswaan untuk tidak mempersulit mahasiswanya dalam menerima pelayanan, 4. *penampilan* artinya seorang dosen dan tenaga kemahasiswaan harus memperhatikan kebersihan dan rapi, dan 5. *Kemampuan dalam menyajikan pelayanan* yaitu seorang dosen dan tenaga kemahasiswaan dituntut agar benar-benar pada bidang keahliannya.

5. Publikasi Penelitian

Jenis Publikasi	Nama Jurnal	Link
HKI		-