

KUALITAS PELAYANAN PESANTREN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX TERHADAP KEPUASAN SANTRI

Eri Nur Shofi'i¹, Nanda Noor Fadjrin²

Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap^{1,2}

erinurshofii@gmail.com

Abstract

Service is the main task of every educational institution that aims for the servants of the state and the servants of the community. This is clearly outlined in the opening of the 1945 Constitution, which covers 4 aspects of the basic service of educational institutions to the community which reads: Protecting the entire nation and all Indonesian blood to promote the general welfare and educate the life of the nation. The educational institution referred to in this research is Pondok Pesantren. This research was conducted as a description of the service at Pondok Pesantren Al-Ihya 'Ulumaddin Cilacap. The study was conducted with a survey through the dissemination of respondent questionnaires. After that, testing the validity and reliability of the questionnaire, then continued with the analysis of the data of the results of the study. The analysis is done by calculating the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The result of this research is that the majority of the public views the Conformity of Vision, Mission, Objectives, Leadership and Managerial Capabilities of the Leadership Council, Leadership and Managerial Capabilities Section, Benefits and Hygiene of Financing, Facilities and Infrastructure, Methods of Education and Teaching Activities, Methods of Delivery of Teaching and Learning Activities Materials, Methods of Delivery of Development and Extracurricular Activities, and Implementation of Annual Activities. Already has a very good competence in providing services to santri. There were 2 moderate items, 0 high priority items, 54 achievement preserve items, 3 low priority items, 16 items were too much. Based on CSI calculations of 81.93% showing that overall judging from all attributes, the service of Pondok Pesantren Al-Ihya' Ulumaddin Cilacap has entered the satisfactory criteria.

Keyword: Quality of Service; Pondok Pesantren; Al-Ihya 'Ulumaddin; Importance Performance Analysis (IPA); Customer Satisfaction Index (CSI).

Abstrak

Pelayanan adalah tugas utama setiap lembaga pendidikan yang bertujuan untuk abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini secara jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok lembaga pendidikan terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Lembaga pendidikan yg dimaksud dalam penelitian ini adalah Pondok Pesantren. Penelitian ini dilakukan sebagai deskripsi pelayanan di Pondok Pesantren Al-Ihya 'Ulumaddin Cilacap. Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Analisis dilakukan dengan menghitung Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil dari penelitian ini adalah Mayoritas masyarakat memandang Kesesuaian Visi, Misi, Tujuan, Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Dewan Pimpinan, Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Seksi, Manfaat dan Kebersihan Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, Metode Kegiatan Pendidikan dan Pengajaran, Metode Penyampaian Materi Kegiatan Belajar Mengajar, Metode Penyampaian Materi Kegiatan Pengembangan dan Ekstrakurikuler, dan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan. sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada santri. Terdapat 2 item moderat, 0 item

prioritas tinggi, 54 item pertahankan prestasi, 3 item prioritas rendah, 16 Item terlalu berlebihan. Berdasarkan perhitungan CSI sebesar 81,93% menunjukkan bahwa secara keseluruhan dilihat dari seluruh atribut, pelayanan Pondok Pesantren Al-Ihya' Ulumaddin Cilacap telah masuk kriteria memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Pondok Pesantren; Al-Ihya 'Ulumaddin; Importance Performance Analysis (IPA); Customer Satisfaction Index (CSI).

A. Pendahuluan

Pelayanan adalah tugas utama setiap lembaga pendidikan yang bertujuan untuk abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini secara jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok lembaga pendidikan terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Lembaga pendidikan yg dimaksud dalam penelitian ini adalah Pondok Pesantren. Salah satu pelayanan diberikan oleh Pondok Pesantren. Team Penulis Departemen Agama dalam buku Pola Pembelajaran Pesantren mendefinisikan bahwa Pondok Pesantren adalah pendidikan dan pengajaran Islam di mana di dalamnya terjadi interaksi antara kiai dan ustadz sebagai guru dan para santri sebagai murid dengan mengambil tempat di masjid atau di halaman-halaman asrama (pondok) untuk mengkaji dan membahas buku-buku teks keagamaan karya ulama masa lalu. Dengan demikian, unsur terpenting bagi pesantren adalah adanya kiai, para santri, masjid, tempat tinggal (pondok) serta buku-buku (kitab kuning).

Pelayanan dalam penelitian ini disesuaikan dengan indikator sesuai dengan standar Pondok Pesantren yakni 1) Kompetensi: kapasitas dan kemampuan dalam menjalankan tugas, 2) Responsif: daya tanggap dalam menjalankan tugas dengan segera, 3) Perilaku: sikap dan tindakan yang menjunjung nilai kebenaran, 4) Transparansi: keterbukaan informasi yang dapat diakses publik, 5) Keadilan (Fairness): keberlakuan tugas yang adil kepada seluruh stakeholder, 6) Efektivitas: ketercapaian target dan tujuan sesuai perencanaan 7) Akuntabilitas: pertanggungjawaban tugas dan fasilitas umum. Untuk memperkaya hasil penelitian ditambah indikator Bukti Fisik yakni fasilitas untuk memberikan kenyamanan.

Pelayan dalam penelitian diukur dari tingkat kepentingan dan kinerja. Pemilihan metode pada penelitian kualitas layanan adalah dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan untuk mengukur Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Melihat pentingnya pelayanan di Pondok Pesantren Al-Ihya 'Ulumaddin Cilacap, Peneliti bermaksud untuk melihat kondisi di lapangan

terkait pelayanan di Pondok Pesantren Al-Ihya 'Ulumaddin Cilacap. Penelitian ini akan memotret kondisi nyata agar data yang didapatkan bisa menjadi acuan Pondok Pesantren Al-Ihya 'Ulumaddin Cilacap dalam senantiasa meningkatkan kualitas layanannya.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu Kuantitatif dengan pendekatan IPA dan CSI. Dengan pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi (Budiyo, 2003). Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu Importance Performance Analisis (IPA) dengan cara Menentukan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan tingkat kinerja dan Menghitung rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan untuk setiap atribut dengan persamaan.

C. Pembahasan

1. Penilaian Tingkat Pelayanan Pondok Pesantren

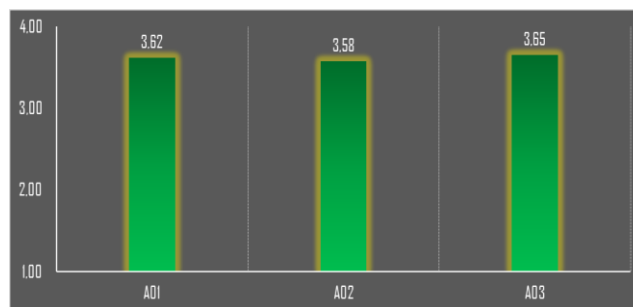
Berikut tingkat nilai pelayanan pondok pesantren dengan variabel Kepentingan dan Kinerja. Kepentingan diukur dengan mentransformasi bobot kepentingan sesuai Perkap ITK ke dalam nilai 1 sampai 10 dengan parameter rata-rata kinerja dan standar deviasi transformasi bobot fungsi invers distribusi normal. Sedangkan kinerja diukur dari hasil kuesioner pelayan Pondok Pesantren Al-Ihya Ulumaddin.

No	Item	Kode	Bobot	Skor	Keterangan
1	Visi Pondok Pesantren	A01	3,58	3,62	Sangat Baik
2	Misi Pondok Pesantren	A02	3,54	3,58	Sangat Baik
3	Tujuan Pondok Pesantren	A03	3,66	3,65	Sangat Baik
4	Dewan Pengasuh	B01	3,72	3,70	Sangat Baik
5	Dewan Pelaksana Kyai Bidang Akademik	B02	3,55	3,56	Sangat Baik
6	Dewan Pelaksana Kyai Bidang Non Akademik	B03	3,44	3,53	Sangat Baik
7	Dewan Pengasuh Putri	B04	3,47	3,51	Sangat Baik
8	Dewan Pelaksana Nyai Bidang Akademik	B05	3,46	3,52	Sangat Baik
9	Dewan Pelaksana Nyai Bidang Non Akademik	B06	3,44	3,46	Sangat Baik
10	Seksi Tarbiyah wat Ta'lim	C01	3,25	3,24	Baik
11	Seksi Ubudiyah	C02	3,17	3,15	Baik
12	Seksi Ketertiban dan Keamanan	C03	2,98	3,12	Baik
13	Seksi Kebersihan	C04	3,03	3,32	Sangat Baik
14	Seksi Sarana dan Prasarana	C05	2,91	3,19	Baik
15	Seksi Olahraga dan Kesehatan	C06	2,88	3,14	Baik
16	Takmir Masjid	C07	2,84	3,18	Baik
17	Santri Sebaya	C08	3,10	3,07	Baik

18	Pembiayaan	D01	3,09	3,24	Baik
19	Masjid	D02	3,54	3,64	Sangat Baik
20	Mushola Putri	D03	3,22	3,39	Sangat Baik
21	Darul Atiq	D04	3,31	3,31	Sangat Baik
22	Aula Qodim	D05	3,31	3,39	Sangat Baik
23	Aula Jadid	D06	3,33	3,43	Sangat Baik
24	Gedung Madrasah Diniyah Putra	D07	3,21	3,46	Sangat Baik
25	Gedung Madrasah Diniyah Putri	D08	3,11	3,44	Sangat Baik
26	Perpustakaan Dar Al-Hikmah	D09	2,96	3,29	Sangat Baik
27	Asrama Santri Putra	D10	3,25	3,46	Sangat Baik
28	Asrama Santri Putri	D11	3,04	3,33	Sangat Baik
29	Dapur Umum Al-Ihya	D12	2,90	3,20	Baik
30	Koperasi Pesantren Al-Ihya	D13	2,92	3,14	Baik
31	Kantin Al-Ihya	D14	3,11	3,22	Baik
32	Depot Air Minum "Toya Sakti"	D15	3,17	3,42	Sangat Baik
33	Aiqon Laundry	D16	2,53	2,67	Baik
34	Tempat Jemuran Pakaian	D17	2,57	3,20	Baik
35	Kamar Mandi dan Toilet Umum	D18	2,56	3,32	Sangat Baik
36	Pusat Sumber Pengairan	D19	2,65	3,34	Sangat Baik
37	Balai Pengobatan Santri	D20	2,99	3,44	Sangat Baik
38	Pengajian Al-Qur'an dan Tahfidzul Qur'an	E01	3,51	3,68	Sangat Baik
39	Pengajian Sorogan	E02	3,35	3,48	Sangat Baik
40	Pengajian Takror	E03	2,89	3,10	Baik
41	Pengajian Bandungan	E04	3,25	3,54	Sangat Baik
42	Pengajian Rutinan	E05	3,17	3,36	Sangat Baik
43	Muhafadzoh Kutub An-Nahwiyah	E06	3,09	3,13	Baik
44	Musyawaharah dan Bahtsul Masail	E07	3,05	3,20	Baik
45	Muadlalah /Khitobah	E08	3,09	3,24	Baik
46	Sima'an Al-Qur'an	E09	3,19	3,40	Sangat Baik
47	Sholawat Al-Barzanji	E10	3,36	3,44	Sangat Baik
48	Simtudduror	E11	3,42	3,51	Sangat Baik
49	Tahlil	E12	3,51	3,68	Sangat Baik
50	Ziarah Kubur Masyayikh	E13	3,13	3,59	Sangat Baik
51	Mujahadah	E14	3,35	3,45	Sangat Baik
52	Riyadloh	E15	3,12	3,28	Sangat Baik
53	Nahwu	F01	3,31	3,52	Sangat Baik
54	Tafsir	F02	3,25	3,50	Sangat Baik
55	Fiqh	F03	3,16	3,46	Sangat Baik
56	Hadist	F04	3,31	3,48	Sangat Baik
57	Balaghoh	F05	3,19	3,39	Sangat Baik
58	Shorof	F06	3,17	3,41	Sangat Baik
59	Q.I'rob	F07	3,25	3,51	Sangat Baik
60	Tajwid	F08	3,29	3,58	Sangat Baik
61	Seni Hadroh	G01	3,02	3,20	Baik
62	Seni Tilawah	G02	2,78	3,07	Baik
63	Seni Kaligrafi	G03	2,62	2,94	Baik
64	Pencak Silat	G04	3,02	3,07	Baik

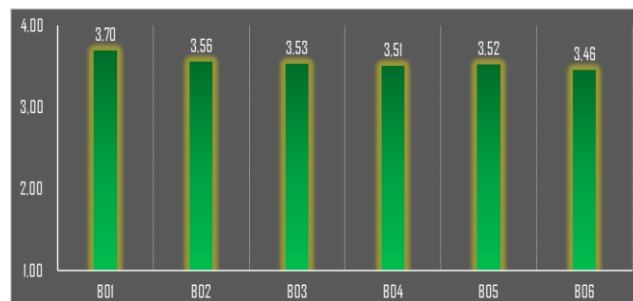
65	Pelatihan Organisasi	G05	2,86	3,04	Baik
66	Pelatihan Menulis	G06	2,68	2,95	Baik
67	Pelatihan Pengelolaan Sampah	G07	2,91	3,21	Baik
68	Teater Niat Ingsun Ngaji	G08	2,96	3,12	Baik
69	Haul Masyayikh	H01	3,69	3,83	Sangat Baik
70	Ulang Tahun Pondok Pesantren	H02	3,75	3,83	Sangat Baik
71	Pengajian Ramadhan	H03	3,67	3,74	Sangat Baik
72	Muharroman	H04	3,57	3,64	Sangat Baik
73	Ziayaroh Wali Songo	H05	3,20	3,45	Sangat Baik

Berikut tampilan tabel dalam bentuk grafik.



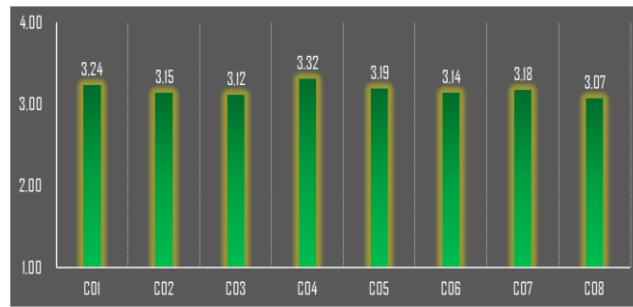
Gambar 4.3a Grafik Kinerja Pelayanan Pondok Pesantren

Berdasarkan gambar 4.3a mayoritas masyarakat memandang Kesesuaian Visi, Misi, dan Tujuan sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri.



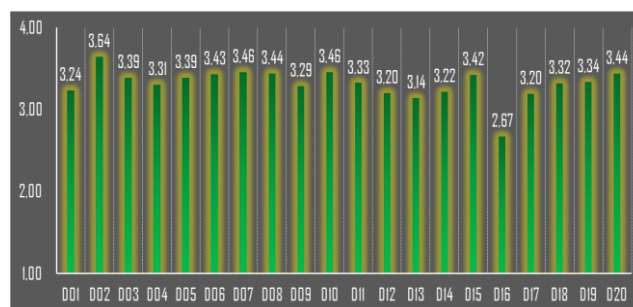
Gambar 4.3b Grafik Kinerja Pelayanan Pondok Pesantren

Berdasarkan gambar 4.3b mayoritas masyarakat memandang Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Dewan Pimpinan sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri.



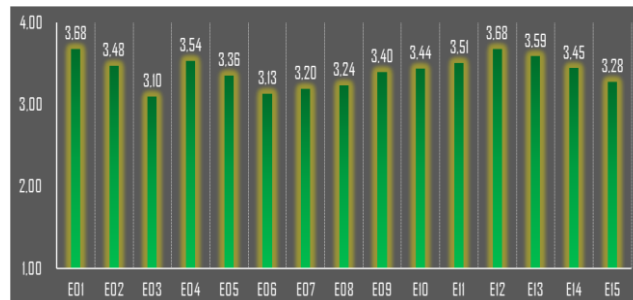
Gambar 4.3c Grafik Kinerja Pelayanan Pondok Pesantren

Berdasarkan gambar 4.3c mayoritas masyarakat memandang Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Seksi sudah memiliki kompetensi yang baik dalam memberi pelayanan kepada santri.



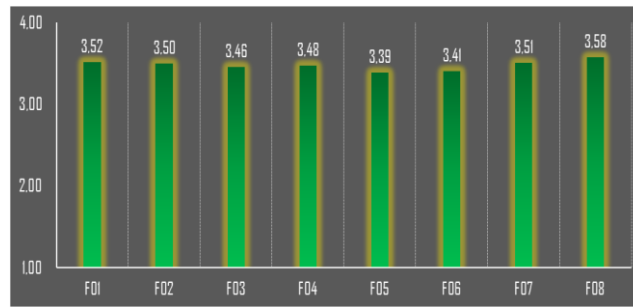
Gambar 4.3d Grafik Kinerja Pelayanan Pondok Pesantren

Berdasarkan gambar 4.3d mayoritas masyarakat memandang Manfaat dan Kebersihan Pembiayaan, Sarana dan Prasarana sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri.



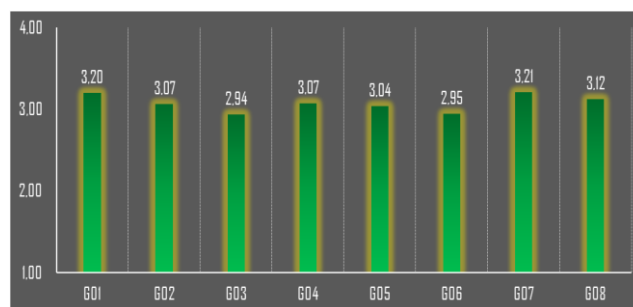
Gambar 4.3e Grafik Kinerja Pelayanan Pondok Pesantren

Berdasarkan gambar 4.3e mayoritas masyarakat memandang Metode Kegiatan Pendidikan dan Pengajaran sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dan baik dalam memberi pelayanan kepada santri.



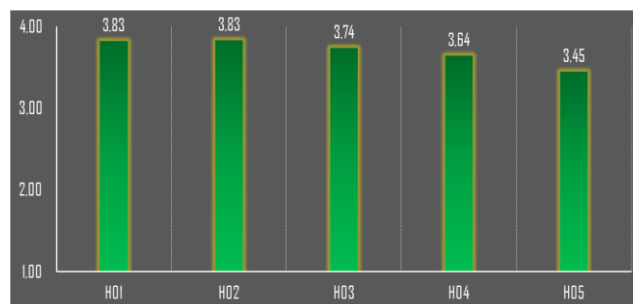
Gambar 4. 3f Grafik Kinerja Pelayanan Pondok Pesantren

Berdasarkan gambar 4.3f mayoritas masyarakat memandang Metode Penyampaian Materi Kegiatan Belajar Mengajar sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri.



Gambar 4.3g Grafik Kinerja Pelayanan Pondok Pesantren

Berdasarkan gambar 4.3g mayoritas masyarakat memandang Metode Penyampaian Materi Kegiatan Pengembangan dan Ekstrakurikuler sudah memiliki kompetensi yang baik dalam memberi pelayanan kepada santri.



Gambar 4.3h Grafik Kinerja Pelayanan Pondok Pesantren

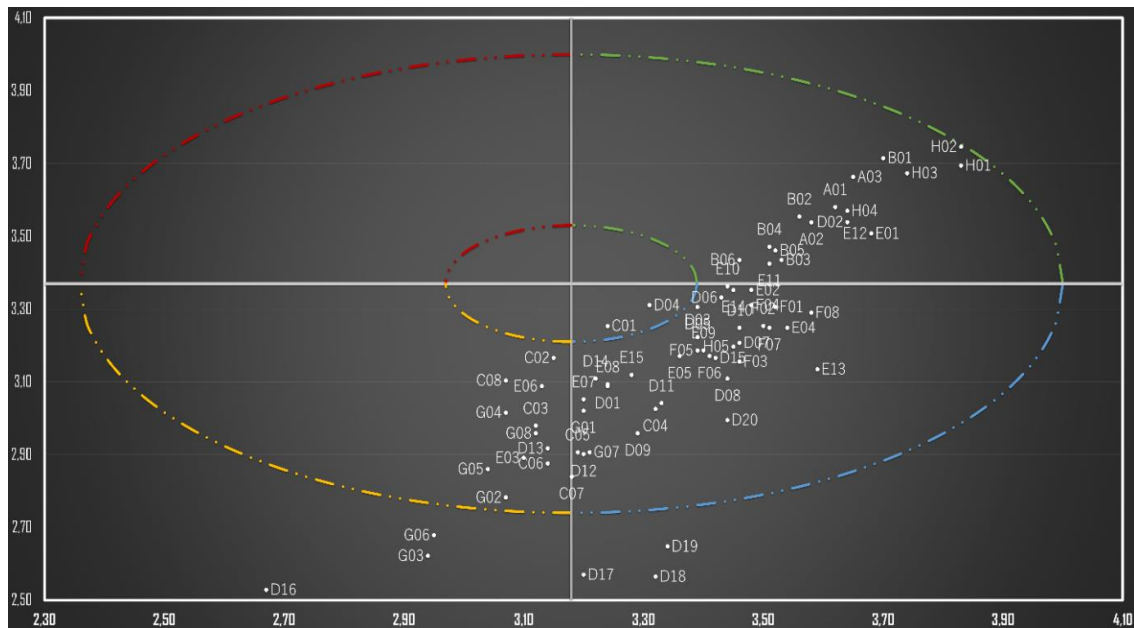
Berdasarkan gambar 4.3h mayoritas masyarakat memandang Pelaksanaan Kegiatan Tahunan sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri.

2. Importance Performance Analisis (IPA)

Salah satu cara untuk menentukan prioritas perbaikan terhadap kinerja atribut produk adalah dengan menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan (Importance Performance Analysis). Analisis IPA ini menggambarkan tingkat kepentingan dan kinerja Analisis IPA ini digunakan untuk melihat kedudukan 7 atribut pelayanan Pondok Pesantren Al-Ihya' Ulumaddin yang diperoleh dari hasil tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan bobot kepentingan dan penilaian responden. TKi pada tabel 4.4 merupakan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pelayanan Pondok Pesantren Al-Ihya' Ulumaddin. Rank pada tabel 4.4 menunjukkan urutan dalam melakukan perbaikan jika dirasa pelayanan Pondok Pesantren Al-Ihya' Ulumaddin pada atribut tersebut belum memuaskan masyarakat. Dari perhitungan IPA diintegrasikan ke dalam gambar kuadran. Berikut gambar kuadran hasil analisis IPA :

No	Item	Kode	TKI	Rank	Kuadran	Keterangan
1	Visi Pondok Pesantren	A01	101%	10	II	Pertahankan Prestasi
2	Misi Pondok Pesantren	A02	101%	9	II	Pertahankan Prestasi
3	Tujuan Pondok Pesantren	A03	100%	5	II	Pertahankan Prestasi
4	Dewan Pengasuh	B01	100%	4	II	Pertahankan Prestasi
5	Dewan Pelaksana Kyai Bidang Akademik	B02	100%	7	II	Pertahankan Prestasi
6	Dewan Pelaksana Kyai Bidang Non Akademik	B03	103%	22	II	Pertahankan Prestasi
7	Dewan Pengasuh Putri	B04	101%	11	II	Pertahankan Prestasi
8	Dewan Pelaksana Nyai Bidang Akademik	B05	102%	14	II	Pertahankan Prestasi
9	Dewan Pelaksana Nyai Bidang Non Akademik	B06	101%	8	II	Pertahankan Prestasi
10	Seksi Tarbiyah wat Ta'lim	C01	100%	3	II	Pertahankan Prestasi
11	Seksi Ubudiyah	C02	99%	2	II	Pertahankan Prestasi
13	Seksi Kebersihan	C04	110%	60	II	Pertahankan Prestasi
17	Santri Sebaya	C08	99%	1	II	Pertahankan Prestasi
18	Pembiayaan	D01	105%	32	II	Pertahankan Prestasi
19	Masjid	D02	103%	23	II	Pertahankan Prestasi
20	Mushola Putri	D03	105%	38	II	Pertahankan Prestasi
21	Darul Atiq	D04	100%	6	II	Pertahankan Prestasi
22	Aula Qodim	D05	103%	20	II	Pertahankan Prestasi
23	Aula Jadid	D06	103%	24	II	Pertahankan Prestasi
24	Gedung Madrasah Diniyah Putra	D07	108%	52	II	Pertahankan Prestasi
25	Gedung Madrasah Diniyah Putri	D08	111%	67	II	Pertahankan Prestasi
27	Asrama Santri Putra	D10	106%	45	II	Pertahankan Prestasi

28	Asrama Santri Putri	D11	109%	59	II	Pertahankan Prestasi
31	Kantin Al-Ihya	D14	104%	26	II	Pertahankan Prestasi
32	Depot Air Minum "Toya Sakti"	D15	108%	55	II	Pertahankan Prestasi
38	Pengajian Al-Qur'an dan Tahfidzul Qur'an	E01	105%	35	II	Pertahankan Prestasi
39	Pengajian Sorogan	E02	104%	27	II	Pertahankan Prestasi
41	Pengajian Bandungan	E04	109%	57	II	Pertahankan Prestasi
42	Pengajian Rutinan	E05	106%	41	II	Pertahankan Prestasi
43	Muhafadzoh Kutub An-Nahwiyah	E06	102%	12	II	Pertahankan Prestasi
44	Musyawah dan Bahtsul Masail	E07	105%	31	II	Pertahankan Prestasi
45	Muhadlarah /Khitobah	E08	105%	29	II	Pertahankan Prestasi
46	Sima'an Al-Qur'an	E09	107%	47	II	Pertahankan Prestasi
47	Sholawat Al-Barzanji	E10	102%	17	II	Pertahankan Prestasi
48	Simtuduror	E11	102%	19	II	Pertahankan Prestasi
49	Tahlil	E12	105%	33	II	Pertahankan Prestasi
50	Ziarah Kubur Masyayikh	E13	115%	71	II	Pertahankan Prestasi
51	Mujadah	E14	103%	21	II	Pertahankan Prestasi
52	Riyadloh	E15	105%	36	II	Pertahankan Prestasi
53	Nahwu	F01	106%	46	II	Pertahankan Prestasi
54	Tafsir	F02	108%	51	II	Pertahankan Prestasi
55	Fiqh	F03	110%	61	II	Pertahankan Prestasi
56	Hadist	F04	105%	34	II	Pertahankan Prestasi
57	Balaghoh	F05	106%	43	II	Pertahankan Prestasi
58	Shorof	F06	108%	49	II	Pertahankan Prestasi
59	Q.I'rob	F07	108%	54	II	Pertahankan Prestasi
60	Tajwid	F08	109%	56	II	Pertahankan Prestasi
61	Seni Hadroh	G01	106%	42	II	Pertahankan Prestasi
64	Pencak Silat	G04	102%	15	II	Pertahankan Prestasi
69	Haul Masyayikh	H01	104%	25	VI	Pertahankan Prestasi (Superior)
70	Ulang Tahun Pondok Pesantren	H02	102%	18	VI	Pertahankan Prestasi (Superior)
71	Pengajian Ramadhan	H03	102%	13	II	Pertahankan Prestasi
72	Muharroman	H04	102%	16	II	Pertahankan Prestasi
73	Ziayaroh Wali Songo	H05	108%	53	II	Pertahankan Prestasi



Gambar 4. 1 Kuadran Pelayanan Pondok Pesantren

Analisis IPA meletakkan atribut-atribut ke dalam empat kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (terlalu berlebihan). Titik pusat koordinat kartesius IPA merupakan rata-rata nilai kinerja sebagai absis (x) dan rata-rata nilai kepentingan sebagai ordinat (y).

Berikut Pemetaan setiap atribut-atribut sesuai kuadran hasil analisis IPA

a. Kuadran O (Moderat)

No	Item	Kode	TKI	Rank	Kuadran	Keterangan
10	Seksi Tarbiyah wat Ta'lim	C01	100%	3	II	Moderat
21	Darul Atiq	D04	100%	6	II	Moderat

b. Kuadran I (Prioritas Utama)

Dalam kuadran ini merupakan daerah dimana kepentingan tinggi namun kinerja rendah.. Tidak ada atribut yang termasuk prioritas utama perbaikan karena pada nilai akhir kualifikasi Pelayanan pondok pesantren sebesar 7,9293 dalam kriteria baik.

c. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

No	Item	Kode	TKI	Rank	Kuadran	Keterangan
1	Visi Pondok Pesantren	A01	101%	10	II	Pertahankan Prestasi
2	Misi Pondok Pesantren	A02	101%	9	II	Pertahankan Prestasi
3	Tujuan Pondok Pesantren	A03	100%	5	II	Pertahankan Prestasi

4	Dewan Pengasuh	B01	100%	4	II	Pertahankan Prestasi
5	Dewan Pelaksana Kyai Bidang Akademik	B02	100%	7	II	Pertahankan Prestasi
6	Dewan Pelaksana Kyai Bidang Non Akademik	B03	103%	22	II	Pertahankan Prestasi
7	Dewan Pengasuh Putri	B04	101%	11	II	Pertahankan Prestasi
8	Dewan Pelaksana Nyai Bidang Akademik	B05	102%	14	II	Pertahankan Prestasi
9	Dewan Pelaksana Nyai Bidang Non Akademik	B06	101%	8	II	Pertahankan Prestasi
10	Seksi Tarbiyah wat Ta'lim	C01	100%	3	II	Pertahankan Prestasi
11	Seksi Ubudiyah	C02	99%	2	II	Pertahankan Prestasi
17	Santri Sebaya	C08	99%	1	II	Pertahankan Prestasi
18	Pembiyaan	D01	105%	32	II	Pertahankan Prestasi
19	Masjid	D02	103%	23	II	Pertahankan Prestasi
20	Mushola Putri	D03	105%	38	II	Pertahankan Prestasi
21	Darul Atiq	D04	100%	6	II	Pertahankan Prestasi
22	Aula Qodim	D05	103%	20	II	Pertahankan Prestasi
23	Aula Jadid	D06	103%	24	II	Pertahankan Prestasi
24	Gedung Madrasah Diniyah Putra	D07	108%	52	II	Pertahankan Prestasi
25	Gedung Madrasah Diniyah Putri	D08	111%	67	II	Pertahankan Prestasi
27	Asrama Santri Putra	D10	106%	45	II	Pertahankan Prestasi
28	Asrama Santri Putri	D11	109%	59	II	Pertahankan Prestasi
31	Kantin Al-Ihya	D14	104%	26	II	Pertahankan Prestasi
32	Depot Air Minum "Toya Sakti"	D15	108%	55	II	Pertahankan Prestasi
38	Pengajian Al-Qur'an dan Tahfidzul Qur'an	E01	105%	35	II	Pertahankan Prestasi
39	Pengajian Sorogan	E02	104%	27	II	Pertahankan Prestasi
41	Pengajian Bandungan	E04	109%	57	II	Pertahankan Prestasi
42	Pengajian Rutinan	E05	106%	41	II	Pertahankan Prestasi
43	Muhafadzoh Kutub An-Nahwiyah	E06	102%	12	II	Pertahankan Prestasi
44	Musyawah dan Bahtsul Masail	E07	105%	31	II	Pertahankan Prestasi
45	Muhadlarah /Khitobah	E08	105%	29	II	Pertahankan Prestasi

46	Sima'an Al-Qur'an	E09	107%	47	II	Pertahankan Prestasi
47	Sholawat Al-Barzanji	E10	102%	17	II	Pertahankan Prestasi
48	Simtudduror	E11	102%	19	II	Pertahankan Prestasi
49	Tahlil	E12	105%	33	II	Pertahankan Prestasi
50	Ziarah Kubur Masyayikh	E13	115%	71	II	Pertahankan Prestasi
51	Mujahadah	E14	103%	21	II	Pertahankan Prestasi
52	Riyadloh	E15	105%	36	II	Pertahankan Prestasi
53	Nahwu	F01	106%	46	II	Pertahankan Prestasi
54	Tafsir	F02	108%	51	II	Pertahankan Prestasi
55	Fiqh	F03	110%	61	II	Pertahankan Prestasi
56	Hadist	F04	105%	34	II	Pertahankan Prestasi
57	Balaghoh	F05	106%	43	II	Pertahankan Prestasi
58	Shorof	F06	108%	49	II	Pertahankan Prestasi
59	Q.I'rob	F07	108%	54	II	Pertahankan Prestasi
60	Tajwid	F08	109%	56	II	Pertahankan Prestasi
61	Seni Hadroh	G01	106%	42	II	Pertahankan Prestasi
64	Pencak Silat	G04	102%	15	II	Pertahankan Prestasi
69	Haul Masyayikh	H01	104%	25	VI	Pertahankan Prestasi
70	Ulang Tahun Pondok Pesantren	H02	102%	18	VI	Pertahankan Prestasi
71	Pengajian Ramadhan	H03	102%	13	II	Pertahankan Prestasi
72	Muharroman	H04	102%	16	II	Pertahankan Prestasi
73	Ziayarah Wali Songo	H05	108%	53	II	Pertahankan Prestasi

Tabel 4. 1 Resume Nilai Kinerja Responsif dan Perilaku

Dalam kuadran merupakan daerah dimana kepentingan tinggi dan kinerja tinggi. Dimana respon dan perilaku sudah sesuai dengan keinginan masyarakat dan sesuai dengan anjuran perkap ITK Polri. Berikut nilai kinerja yang harus dipertahankan.

d. Kuadran III (Prioritas Rendah)

No	Item	Kode	TKI	Rank	Kuadran	Keterangan
33	Aiqon Laundry	D16	106%	40	III	Prioritas Rendah
63	Seni Kaligrafi	G03	112%	70	III	Prioritas Rendah
66	Pelatihan Menulis	G06	110%	63	III	Prioritas Rendah

Dalam kuadran ini merupakan daerah dimana kepentingan rendah dan kinerja juga rendah. Dimana masyarakat ingin terjadi sedikit perubahan pada Akuntabilitas dan Efektivitas Petugas. Secara spesifik dapat dipilah bagian yang harus diperbaiki. Berikut nilai kinerja yang harus mendapatkan prioritas sekala rendah untuk diperbaiki.

e. Kuadran IV (Terlalu Berlebihan)

No	Item	Kode	TKI	Rank	Kuadran	Keterangan
12	Seksi Ketertiban dan Keamanan	C03	105%	30	IV	Terlalu Berlebihan
14	Seksi Sarana dan Prasarana	C05	110%	62	IV	Terlalu Berlebihan
15	Seksi Olahraga dan Kesehatan	C06	109%	58	IV	Terlalu Berlebihan
16	Takmir Masjid	C07	112%	69	IV	Terlalu Berlebihan
26	Perpustakaan Dar Al-Hikmah	D09	111%	68	IV	Terlalu Berlebihan
29	Dapur Umum Al-Ihya	D12	110%	66	IV	Terlalu Berlebihan
30	Koperasi Pesantren Al-Ihya	D13	108%	50	IV	Terlalu Berlebihan
34	Tempat Jemuran Pakaian	D17	124%	73	IV	Terlalu Berlebihan
35	Kamar Mandi dan Toilet Umum	D18	130%	75	IV	Terlalu Berlebihan
36	Pusat Sumber Pengairan	D19	126%	74	IV	Terlalu Berlebihan
37	Balai Pengobatan Santri	D20	115%	72	IV	Terlalu Berlebihan
40	Pengajian Takror	E03	107%	48	IV	Terlalu Berlebihan
62	Seni Tilawah	G02	110%	64	IV	Terlalu Berlebihan
65	Pelatihan Organisasi	G05	106%	44	IV	Terlalu Berlebihan
67	Pelatihan Pengelolaan Sampah	G07	110%	65	IV	Terlalu Berlebihan
68	Teater Niat Ingsun Ngaji	G08	106%	39	IV	Terlalu Berlebihan

Tabel 4. 2 Resume Nilai Atribut Transparansi, Keadilan dan Kompetensi

Dalam kuadran merupakan daerah dimana kepentingan rendah namun kinerja tinggi. Dimana transparansi, keadilan dan kompetensi Petugas Pelayanan Pondok Pesantren Al-Ihya' Ulumaddin sudah bekerja terlalu berlebihan. Berikut nilai kinerja yang harus dialihkan jika terdapat dana yang berlebih.

3. Customer Satisaction Index (CSI)

Berikut resume perhitungan CSI

$$CSI = \frac{WA}{H} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{8193,1}{10} \times 100\%$$

$$CSI = 81,93 \%$$

Berdasarkan perhitungan CSI sebesar 81,93% menunjukkan bahwa secara keseluruhan dilihat dari seluruh atribut, pelayanan Pondok Pesantren Al-Ihya' Ulumaddin Cilacap telah masuk kriteria memuaskan sesuai dalam pembagian kriteria. Atribut yang memiliki kepentingan paling tinggi dalam pelayanan pondok pesantren adalah Respon Petugas Pelayanan pondok pesantren dan atribut yang memiliki nilai kepentingan terendah adalah efektivitas. Sedangkan atribut dengan kinerja paling baik dalam pelayanan pondok pesantren adalah Kompetensi Petugas Pelayanan pondok pesantren dan atribut dengan kinerja paling rendah adalah Akuntabilitas dan Bukti Fisik.

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mayoritas masyarakat memandang Kesesuaian Visi, Misi, dan Tujuan sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri.
2. Mayoritas masyarakat memandang Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Dewan Pimpinan sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri
3. Mayoritas masyarakat memandang Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Seksi sudah memiliki kompetensi yang baik dalam memberi pelayanan kepada santri
4. Mayoritas masyarakat memandang Manfaat dan Kebersihan Pembiayaan, Sarana dan Prasarana sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri
5. Mayoritas masyarakat memandang Metode Kegiatan Pendidikan dan Pengajaran sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dan baik dalam memberi pelayanan kepada santri
6. Mayoritas masyarakat memandang Metode Penyampaian Materi Kegiatan Belajar Mengajar sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri.
7. Mayoritas masyarakat memandang Metode Penyampaian Materi Kegiatan Pengembangan dan Ekstrakurikuler sudah memiliki kompetensi yang baik dalam memberi pelayanan kepada santri.
8. Mayoritas masyarakat memandang Pelaksanaan Kegiatan Tahunan sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberi pelayanan kepada santri
9. Terdapat 2 item moderat
10. Terdapat 0 item prioritas tinggi
11. Terdapat 54 item pertahankan prestasi

12. Terdapat 3 item prioritas rendah
13. Terdapat 16 Item terlalu berlebihan
14. Berdasarkan perhitungan CSI sebesar 81,93% menunjukkan bahwa secara keseluruhan dilihat dari seluruh atribut, pelayanan Pondok Pesantren Al-Ihya' Ulumaddin Cilacap telah masuk kriteria memuaskan

Daftar Pustaka

- Azizah, Siti Nur. 2016. *Manajemen Unit Usaha Pesantren Berbasis Ekoproteksi (Studi Kasus di Pondok Pesantren Al-Ihya Ulumaddin Kesugihan Cilacap)*. Al-Tijary : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 2, No. 1.
- Bahwiyati, Jaya dan Rama Andri Syawalli. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Pelatihan Kursus Komputer untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Cindai Alus Martapura*. JIEB : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. Jilid 6 Nomor 1.
- Budiyono. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surakarta: UNS Press.
- Budiyono. 2011. *Penilaian Hasil Belajar*. Surakarta: UNS Press.
- Budiyono. Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Chandra, Teddy dan Devi Novia. 2019. *Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Method in "Jakarta" Optical Pekanbaru*. Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 7, No. 2.
- Hayati Fitroh, Sobarna Ayi, & Maesaroh Mira. 2014. *Analisis Deskriptif tentang Kepuasan Peserta Pesantren Mahasiswa UNISBA*. Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (SnaPP2014): Sosial, Ekonomi, dan Humaniora.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Jaya Bahwiyanti dan Rama Andri Syawalli. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Pelatihan Kursus Komputer untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa pada Pondok Pesantren Darul Hijrah Putra Cindai Alus Martapura*. JIEB: Jurnal Ilmu Ekonomi Bisnis.
- Lathipah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Jasa Pendidikan terhadap Minat Masyarakat Memondokkan Anaknya (Studi di Pondok Pesantren Al-Ishlahuddiny dan Nurul Hakim Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat)*. Tesis Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Millah, Nur Ita A. Q. dan Amin Maghfuri. 2019. *Peran Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam Kebijakan Pengembangan Pendidikan Islam*. IQ (Ilmu Al-qur'an) : Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 2, No. 02.
- Munawir. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi*. Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis.
- Rachman Kholili. 2019. *Analisis Kepuasan Pelanggan di Pesantren Tahfidz Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (SMPIT) melalui Kualitas Pelayanan yang Dikelola oleh Yayasan Pendidikan Non Profit al-Multazam Cicalengka, Bandung*. Tesis Mahasiswa Program Magister Prodi Manajemen, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Rahmawati, Neni. 2018. *Students' Level of Satisfaction on Food Quality and Services in Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta*. Jurnal Pendidikan Teknik Boga.
- Setiadi, Irfan. 2018. *Karakteristik Pembelajaran Kitab Kuning di Pondok Pesantren Al Ihya 'Ulumaddin Kesugihan Cilacap*. Tesis Pascasarjana IAIN, Purwokerto.
- Siyamto, Yudi. 2015. *Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 03, No. 01.

- Sudira Didi. 2020. *Implementasi SERVQUAL dalam Perspektif Islam: Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Konsumen Unit Usaha Syariah di Pondok Pesantren Riyadlul Jannah Pacet Mojokerto*. FADZAT: Jurnal Ekonomi Syariah.
- Sulasih dan Rima Dwi Oktiana. 2019. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Halal Online pada Pondok Pesantren di Purwokerto*. IJIBE : Indonesian Journal of Islamic Business and Economics, Volume 1.
- Syafe'i, Imam. 2017. *Pondok Pesantren: Lembaga Pendidikan Pembentukan Karakter*. Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 8.