

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGASUHAN
SANTRI PADA PONDOK PESANTREN DARUL QU'RAN
DELI SERDANG**

TESIS

Oleh

**RAHMAD AULI PBP NASUTION
NPM. 221801006**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/7/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGASUHAN
SANTRI PADA PONDOK PESANTREN DARUL QU'RAN
DELI SERDANG**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

Oleh

**RAHMAD AULI PBP NASUTION
NPM. 221801006**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/7/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24

UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Analisi Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang.**

Nama : **Rahmad Aulia P.B.P Nasution**

NIM : **221801006**

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Warjio., MA

Pembimbing II



Dr. Maksum Syahri Lubis, SSTP., MAP

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswawrdani, MS

Telah diuji pada 27 April 2024

Nama : Rahmad Auli Pbp Nasution

NPM : 221801006



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

Sekretaris : Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Penguji Tamu : Dr. Adam, MAP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik disuatu Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naska ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, April 2024



Rahmad Aulia P.B.P Nasution
221801006

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmad Aulia P.B.P Nasution
NPM : 221801006
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisi Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



Rahmad Aulia P.B.P Nasution

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SANTRI
PENGASUHAN SANTRI PADA PONDOK PESANTREN DARUL
QU'RAN DELI SERDANG

Nama : Rahmad Aulia P.B.P Nasution
NIM : 221801006
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr. Maksun Syahri Lubih, SSTP., MAP

Analisis kualitas pelayanan publik pengasuhan santri pada pondok pesantren darul qur'an memiliki peran penting dalam membina kepribadian santri. Dari adanya Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an tersebut diharapkan pondok pesantren dapat membentuk kepribadian santri dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan dan analisis kualitas Pelayanan publik pengasuhan di pondok pesantren dalam membina kepribadian santri di pondok pesantren Darul Qu'ran Deli Serdang. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada Direktur pesantren, kepala Pengasuhan, pengasuh, kakak asuh, petugas keamanan, orang tua santri, dan santri. Analisis data yang digunakan melalui tiga langkah yaitu data reduction (merangkum data), data display (penyajian data), conclusion drawing/verification (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Uji keabsahan data menggunakan Informan kunci dan sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qu'ran DeliSerdang belum optimal, dilihat masih ada beberapa indikator indikator yang berjalan kurang maksimal. Pelaksanaan program pengasuhan dengan adanya perbaikan dan pengembangan oleh Kepala Pengasuhan perlu dilakukan melalui program-program yang dibentuk oleh pengasuh melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Selain itu perlu strategi-strategi yang dibentuk dalam program pengasuhan dalam membina kepribadian.

Kata Kunci: Kualiatas Pelayanan Publik, Pengasuhan, Santri, Pembinaan Kepribadian

ABSTRACT
ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES FOR STUDENTS
CARE FOR STUDENTS AT THE DARUL QU'RAN DELI SERDANG
ISLAMIC BOARDING SCHOOL

Name : Rahmad Aulia P.B.P Nasution
NIM : 221801006
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Dr. Maksum Syahri Lubih, SSTP., MAP

Analysis of the quality of public services caring for students at the Darul Qur'an Islamic boarding school has an important role in developing the personality of students. From the analysis of the quality of public services caring for students at the Darul Qur'an Islamic boarding school, it is hoped that the Islamic boarding school can shape the personality of the students well. This research aims to determine and describe the implementation and analysis of the quality of public care services at Islamic boarding schools in developing the personality of students at the Darul Qu'ran Islamic boarding school in Deli Serdang. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques in this research are through interviews, observation and documentation studies. Interviews were conducted with the Islamic boarding school director, head of care, caregivers, foster siblings, security officers, parents of students, and students. The data analysis used went through three steps, namely data reduction (summarizing data), data display (data presentation), conclusion drawing/verification (drawing conclusions and verifying). Test the validity of the data using key informants and data sources. The results of the research show that the implementation of the Analysis of the Quality of Public Services for the Care of Santri at the Darul Qu'ran Islamic Boarding School in DeliSerdang is not optimal, it can be seen that there are still several indicators that are running less than optimally. The implementation of care programs with improvements and development by the Head of Care needs to be carried out through programs formed by carers through planning, implementation and evaluation. Apart from that, strategies are needed that are formed in the parenting program to develop personality.

Keywords: *Quality of Public Services, Caregiving, Students, Character Development*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur’an Deli Serdang”. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan Gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area (UMA) Medan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini.

Dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan di sana sini, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan akan penulis terima dengan senang hati. Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan bagi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

Medan, April 2024

Penulis



Rahmad Aulia PBP Nasuti

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt atas kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur’an Deli Serdang”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. M.S, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area
4. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Dosen Pembimbing I, Beliau sosok yang karismatik. Kepribadiannya yang optimis, bijaksana dan senantiasa tulus serta selalu memberi motivasi menguatkan saya dalam mengerjakan tesis ini.
5. Bapak Dr. Maksun Syahri Lubih, SSTP., MAP selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan motivasi yang luar biasa kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan tesis ini.

6. Ibu Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si selaku Sekretaris Seminar, yang telah banyak memberikan masukan dan motivasi yang luar biasa terhadap tesis yang penulis buat sehingga menjadi bahan koreksi bagi penulis.
7. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan, yang telah memberikan ilmu dan sebuah pembelajaran yang sungguh sangat berharga serta telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses perkuliahan sampai penulisan tesis ini selesai.
8. Bapak Muhammad Zen Al-Hudawi, Lc selaku Direktur Pondok Pesantren Darul Qur'an dan seluruh staf yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dalam proses pengumpulan data penelitian sehingga penulisan tesis ini selesai.
9. Ayah dan Ibunda, adik serta keluarga tercinta yang telah mendukung terima kasih atas motivasi dan doanya.
10. Rizka Sapriana selaku pendamping yang selalu memberi semangat, motivasi dan selalu mendorong dalam menyelesaikan tesis
11. Rekan-rekan Mahasiswa/I seangkatan program studi magister Administrasi Publik yang telah mendukung dan memberikan bantuan baik pikiran maupun motivasinya.
12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis selama kuliah maupun selama pentusunan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang setimpal sesuai dengan amal perbuatannya atas semua jasa baik yang diberikan dengan tulus kepada penulis.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu agar tesis ini dapat menjadi lebih baik.



Medan, April 2024
Penulis

Rahmad Aulia PBP Nasution

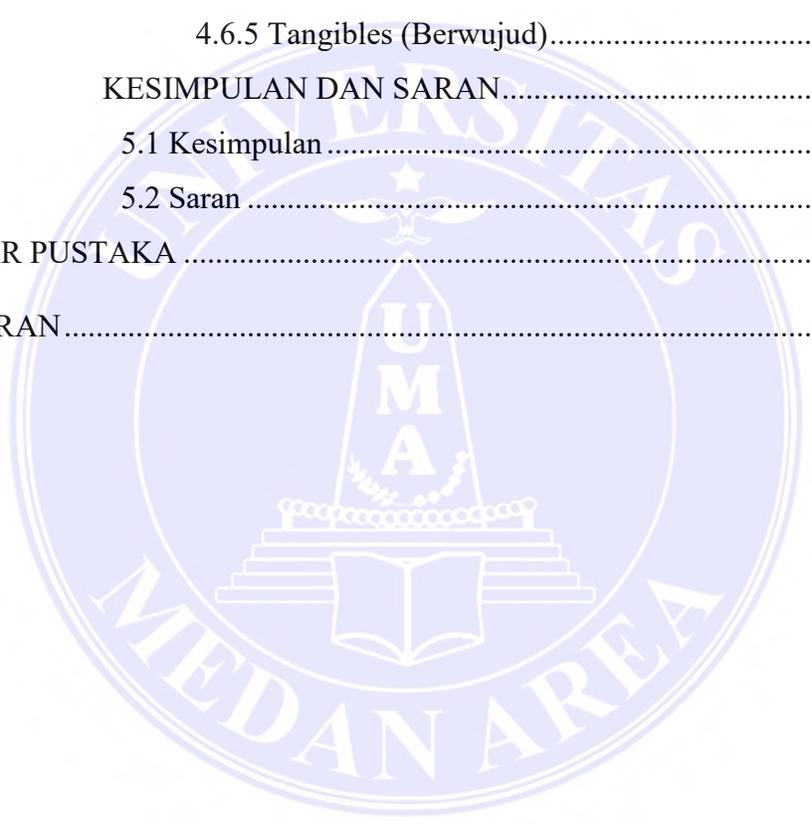
DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Analisis.....	10
2.2 Teori Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Prinsip Pelayanan Publik	14
2.2.2 Standar Pelayanan Publik	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3 Pelayanan Didalam Islam	21
2.4 Konsep Pengasuhan	23
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.6 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	33

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2	Desain Penelitian	32
3.3	Subjek / Informan Penelitian	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Teknik Analisis Data	35
3.6	Defenisi Konsep dan Definisi Operasional	37
3.6.1	Definisi Konsep	37
3.6.2	Definisi Operasional	38
BAB IV	GAMBAR UMUM DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Gambaran Umum Pondok Pesantren Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang.....	44
4.2	Visi Misi	45
4.2.1	Visi	45
4.2.2	Misi.....	45
4.3	Struktur Organisasi	46
4.4	Kompetensi, Kinerja, Serta Motivasi Tenaga Pendukung Yang Berperan Dalam Kualitas Pengasuhan Santri di Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang.....	47
4.4.1	Responsiviness (Daya Tangkap)	47
4.4.2	Reliability (Keandalan)	57
4.4.3	Assurance (Jaminan)	63
4.4.4	Empathy	70
4.4.5	Tangible (Berwujud)	75
4.5	Keberadaan Bidang Pengasuhan Dalam Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deli Serdang	79
4.5.1	Responsiviness (Daya Tangkap)	79
4.5.2	Reliability (Keandalan)	84
4.5.3	Assurance (Jaminan)	90
4.5.4	Empathy	94
4.5.5	Tangibles (Berwujud)	99

4.6 Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an	103
4.6.1 Responsiveness (Daya Tangkap)	103
4.6.2 Reliability (Keandalan)	108
4.6.3 Assurance (Jaminan)	109
4.6.4 Empathy	111
4.6.5 Tangibles (Berwujud).....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN.....	13



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Santri Pondok Pesantren Darul Qur'an	6
Tabel 1.2 Data Pengasuh Pondok Pesantren Darul Qur'an.....	6



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pondok Pesantren Darul Qur'an	46



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	131
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	132
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	134



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam tradisional memiliki peran yang vital dalam menyiapkan generasi muda Muslim dengan pemahaman agama yang mendalam serta moral yang kuat. Pengasuhan santri di pondok pesantren bukan hanya mengenai aspek pendidikan agama, tetapi juga melibatkan pelayanan publik yang mencakup berbagai aspek kesejahteraan, keamanan, dan perkembangan holistik santri. Pondok pesantren memiliki peran penting dalam mendidik dan membentuk karakter generasi muda, khususnya dalam konteks pendidikan agama dan moral. Dalam proses pengasuhan santri, pelayanan publik yang berkualitas sangat diperlukan untuk memastikan santri menerima pendidikan dan pengasuhan yang baik.

Menurut Kotler dan Keller (2012:150) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya (Aryani & Rosinta, 2010). Apabila lembaga sudah memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen maka akan memberikan masukan yang penting bagi lembaga tersebut untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan yang maksimal bagi konsumennya.

Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan kualitas pelayanan publik dalam konteks pondok pesantren mencakup berbagai aspek, seperti pemberian pendidikan

agama, kesejahteraan santri, fasilitas, keamanan, ketersediaan makanan, dan lain sebagainya. Kualitas pelayanan ini dapat berdampak langsung pada perkembangan santri dan citra pondok pesantren. Pondok pesantren Darul Qu'ran Deli Serdang mungkin telah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan ini dapat mempengaruhi berbagai aspek pengasuhan santri, termasuk kualitas pelayanan publik yang disediakan. Evaluasi kualitas pelayanan publik pada pondok pesantren ini penting untuk memastikan bahwa pondok pesantren ini terus memberikan layanan yang terbaik kepada santri dan masyarakat umum yang mempercayakan pendidikan dan pengasuhan anak-anak mereka.

Pendidikan dapat ditempuh oleh masyarakat adalah melalui jalur pendidikan formal, nonformal, pendidikan informal (pendidikan yang dilaksanakan di dalam keluarga). Sekolah dan pesantren adalah salah satu lembaga pendidikan yang menyelenggarakan proses belajar mengajar untuk membimbing, membina dan mengembangkan potensi peserta didik untuk mencapai tujuan pendidikan. *Output* sekolah dan pesantren adalah prestasi sekolah yang dihasilkan melalui proses pembelajaran dan manajemen di sekolah. Pada umumnya, *output* dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu *output* berupa prestasi akademik (*academic achievement*) dan *output* berupa prestasi non-akademik (*non-academic achievement*) (Komala,R ; 2016).

Pendidikan Islam di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk karakter dan moral generasi muda muslim. Pondok pesantren merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam tradisional yang telah ada sejak lama dan terus berkontribusi dalam penyelenggaraan pendidikan keagamaan. Pondok pesantren tidak

hanya berperan sebagai tempat pendidikan agama, tetapi juga sebagai tempat pengasuhan santri. Dalam konteks ini, pelayanan publik yang berkualitas dalam pengasuhan santri menjadi hal yang sangat krusial.

Pondok Pesantren Darul Qu'ran di Deli Serdang adalah salah satu pondok pesantren yang memiliki sejarah panjang dalam memberikan pengasuhan dan pendidikan agama kepada santri. Pada dasarnya, pondok pesantren ini memiliki tanggung jawab untuk menjaga kesejahteraan, keamanan, dan perkembangan spiritual serta intelektual santri yang tinggal di dalamnya. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan publik dalam konteks pengasuhan santri di Pondok Pesantren Darul Qu'ran menjadi hal yang sangat relevan dan penting untuk dilakukan.

Menurut Indrawani (2018:12) mengatakan dalam menyediakan kualitas pelayanan publik, pondok pesantren mungkin menghadapi kendala dan tantangan tertentu, seperti perubahan regulasi, kebutuhan anggaran, keterbatasan sumber daya, dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Tidak hanya untuk kepentingan internal pondok pesantren, tetapi juga untuk manfaat santri, orang tua, serta pemangku kepentingan lainnya, diperlukan informasi yang akurat dan terukur tentang kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh Pondok Pesantren Darul Qu'ran Deli Serdang. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan, evaluasi terhadap metode pengajaran, kurikulum, dan kualitas guru dalam memberikan pendidikan agama kepada santri. Apakah pendidikan agama yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Seiring perkembangan zaman dan perubahan tuntutan masyarakat, tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam pengasuhan santri juga

semakin kompleks. Faktor-faktor seperti perubahan sosial, ekonomi, teknologi, serta regulasi pemerintah dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik di pondok pesantren. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan publik dalam pengasuhan santri di Pondok Pesantren Darul Qur'an telah tercapai dan apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kualitas tersebut.

Pondok Pesantren yang dimaksud adalah Pondok Pesantren Darul Qur'an. Pondok Pesantren Darul Qur'an tersebut mempunyai tiga bentuk tingkatan pendidikan, yaitu Madrasah Tsanawiyah, Madrasah Aliyah dan Takhassus. Peserta didiknya disebut dengan "Santri". Para santri ini tinggal di asrama, begitu juga dengan tenaga pengajar pengasuhan. Tenaga pengajar pengasuhan yang tinggal di asrama bertugas sebagai pengasuh pondok pesantren. Pengasuh pondok pesantren adalah figur manusia yang menempati posisi dan memegang peranan penting dalam pendidikan. Pengasuh menjadi tokoh sentral dalam sebuah pondok pesantren. Maju mundur sebuah pesantren tergantung pada wibawa dan kharisma seorang pengasuh. Tak sedikit pondok pesantren yang pamornya turun setelah pengasuhnya meninggal ataupun berganti, maka kurang populer seperti pengasuh yang telah wafat atau berganti. Pelayanan seorang kepala pengasuh dalam memimpin pesantren membuat pengasuh sangat disegani dan dihormati oleh para santri, ustadz dan juga orang tua santri.

Menurut Nasution (2019:17) keberlangsungan suatu pesantren tergantung kepemimpinan seorang pengasuh. Oleh sebab, itu seorang kepala pengasuh harus memiliki kemampuan dalam menjalankan perannya sebagai pengganti peran orang

tua di pesantren. Biasanya dengan pelayanan dan sentuhan dingin tangan para pengasuh pondok pesantren, telah menghasilkan santi-santri yang berakhlak baik, disiplin dan memiliki rasa nyaman untuk tinggal diasrama. Sikap disiplin harus dimiliki oleh setiap santri. Karena dengan disiplin maka kesuksesan akan semakin dekat serta merasakan rasa nyaman saat diasrama. Disiplin berarti menanamkan perilaku baik, dengan memberi batasan-batasan yang jelas apa yang harus dilakukan. Inti dari disiplin dapat dilihat dari ketaatan terhadap peraturan yang muncul dari dalam diri sendiri. Dengan disiplin santri mampu melakukan semua kegiatan yang ada di dalam pondok pesantren dengan aman dan nyaman disamping kenyamanan pesantren juga harus memiliki fasilitas pondok pesantren, termasuk asrama, kelas, perpustakaan, masjid, dan fasilitas lain yang mungkin diperlukan oleh santri.

Pengasuhan pada pondok pesantren Darul Qur'an memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan terhadap santri dan orang tua santri. Salah satu tugas pengasuh pondok pesantren adalah membimbing santri yaitu dengan memberikan pelayanan dan tuntunan yang dapat menyadarkan santri akan pribadinya sendiri terutama untuk meningkatkan kedisiplinan, rasa nyaman, aman, minat, bakat, ibadah dan ilmu agama serta lain-lain sehingga dengan demikian seluruh santri dengan nyaman menjalankan segala aktifitas selama berada diasrama. Berkaitan dengan masalah kedisiplinan dan pelayanan, santri pondok pesantren Darul Qur'an memiliki jumlah santri cukup banyak, yang memiliki karakter yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya, mulai dari yang rajin, nakal, malas bahkan yang senang mengambil barang milik orang lain. Hal tersebut dipengaruhi oleh latar belakang lingkungan yang berbeda seperti dipengaruhi oleh latar belakang dari kalangan

keluarga yang memiliki ekonomi yang tinggi dan ada juga dari kalangan keluarga yang ekonominya rendah.

Tabel 1.1 Data Santri Pondok Pesantren Darul Qur'an

Tingkatan Santri	Jumlah Santri
Madrasah Tsanawiyah	582
Madrasah Aliyah	234
Takhassus	2
Total	818

Sumber : Pondok Pesantren Darul Qur'an

Selain itu Jumlah santri dengan jumlah pengasuhan yang tidak sebanding menjadi salah satu faktor terjadinya pengaruh kurang efektifnya pelayanan publik pada pondok pesantren Darul Qur'an. Minimnya jumlah pengasuh dibanding dengan jumlah santri menyebabkan kurangnya pengawasan terhadap aktifitas santri pada saat diasrama, sehingga bisa menimbulkan terjadinya, meninggalkan asrama tanpa seizin pengasuhan, aksi pencurian sesama santri dan penggunaan rokok dilingkungan asrama pondok pesantren.

Tabel 1.2 Data Pengashuan Santri Pondok Pesantren Darul Qur'an

PENGASUHAN	JUMLAH PENGASUHAN
Kepala Pengashuan	1
Pengasuhan Madrasah Tsnawiyah	7
Pengasuh Madrasah Aliyah	4

Sumber : Pondok Pesantren Darul Qur'an

Menurut Pasurahman (2014:56) kualitas layanan terdiri dari beberapa atribut, termasuk keandalan, kompetensi, komunikasi, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik. Mereka juga menekankan pentingnya persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Pelayanan terhadap santri juga menjadi salah satu bentuk pelayanan yang kurang efektif dikarenakan komunikasi antara orang tua dengan pengasuhan masih sering terhambat dikarenakan sebagian pengasuh bekerja sebagai pengasuh sambil menjalankan pendidikan di perguruan tinggi sehingga tidak semua pengasuh berada dipondok setiap saat. Dengan adanya faktor-faktor penghambat pelayanan tersebut sehingga memberikan efek kepada santri dan orang tua santri.

Adapun efek dari faktor penghambat yaitu membuat santri tidak nyaman tinggal di asrama, dapat menimbulkan karakter santri yang tidak baik dikarenakan kurangnya pengawasan dari pengasuhan, menurunnya tingkat kepercayaan orang tua santri terhadap pondok pesantren, menurunnya jumlah santri pada pondok pesantren. Kondisi seperti ini tentu akan menjadi faktor yang menyebabkan kurang efektifnya pelayanan publik di Pondok Pesantren Darul Qur'an. Sesuai dengan aturan pemerintah melalui UU 18 tahun 2019 Pasal 11 ayat (2) tentang penyelenggaraan yang berbunyi, pondok atau asrama harus memperhatikan aspek daya tampung, kenyamanan, kebersihan, kesehatan dan keamanan.

Oleh karena, itu sangat diperlukan analisis pengasuhan dalam meningkatkan pelayanan terhadap setiap santri yang ada didalam Pondok Pesantren Darul Qur'an, serta seluruh pihak terkait yang berada didalam pondok pesantren Darul Qur'an harus berupaya dan memberikan masukan kepada pengasuhan dalam mengatasi permasalahan yang ada, sehingga terciptanya pelayanan yang baik terhadap santri dan

orang tua santri. Agar peneliti dapat mengetahui secara mendalam, maka perlu dilakukan penelitian. Peneliti hanya melakukan penelitian terhadap santri laki-laki, dikarenakan peneliti melihat banyak permasalahan dilingkungan, serta asrama santi dengan santriwati berbeda tempat.

Adapun judul yang dibuat dalam penelitian ini “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur’an DeliSerdang** “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah di uraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi, kinerja, dan motivasi tenaga pendukung yang berperan dalam pengasuhan santri di pondok pesantren darul qur’an.
2. Bagaimana keberadaan bidang pengasuhan dalam pelayanan publik terhadap santri pada pondok pesantren darul qur’an.
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik pengasuhan santri pada pondok pesantren darul qur’an.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap ataupun menganalisis secara ilmiah dari hal – hal dibawah ini :

1. Menganalisis kompetensi, kinerja, dan motivasi tenaga pendukung yang berperan dalam pengasuhan santri di pondok pesantren darul qur’an.
2. Mengidentifikasi keberadaan bidang pengasuhan dalam pelayanan publik

terhadap santri padapondok pesantren darul qur'an.

3. Menganalisis kualitas pelayanan terhadap pengasuhan santri di pondok pesantren darul qur'an.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Administrasi Publik, khususnya mengenai pelayanan publik di pondok pesantren.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap Pondok Pesantren DarulQur'an dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap santri dan orang tua santri.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan referensi sekaligus bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Analisis

Analisis merupakan kegiatan yang meliputi beberapa aktivitas. Aktivitas-aktivitas tersebut berupa membedakan, mengurai, dan memilah untuk dapat dimasukkan kedalam kelompok tertentu untuk dikategorikan dengan tujuan tertentu kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”. Menurut Nana Sudjana (2016:27) menyatakan “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur- unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya”. Gorys Keraf (2004:67) menyatakan “Analisis adalah sebuah proses untuk memecahkan masalah sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya”.

Menurut Pasuraman (2014:55) penting untuk menjaga konsistensi dalam menjalankan jadwal yang telah ditetapkan dan memberikan dukungan untuk melibatkan santri dalam pengaturan jadwal mereka sendiri sejauh mungkin. Dengan cara ini, keandalan dalam penyediaan layanan dan pengasuhan dapat diwujudkan dan membantu menciptakan lingkungan yang stabil dan produktif di pondok pesantren.

Menurut Abdul Majid (2013:54) “Analisis adalah kemampuan menguraikan satuan menjadi unit-unit yang terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian,

membedakan antara dua yang sama, dan mengenai perbedaan”. Menurut Wiradi (2006:103) “Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti menguasai, membedakan, memilah sesuatu untuk di golongkan dan di kelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan di tafsirkan maknanya”.

Beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap suatu objek yang akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yang akurat pada objek tertentu.

Menurut Hanjoyo Bono Nimpuno (2014:44) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab, musabab, duduk perkaranya, dsb); penguraian suatu pokok atau berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut Djam’an Satori dan Aan Komariah (2014:200) analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuai yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

Berdasarkan definisi tersebut yang di maksud dalam penelitian, dikaitkan dengan pengaruh pelayanan yang diberikan pengasuhan pondok pesantren terhadap santri pada Pondok Pesantren Darul Qur’an Deliserdang untuk menguraikan masalah yang sering terjadi pada santri termasuk sistem pengawasan untuk memperoleh keamanan

dan kenyamanan santi saat di pondok pesantren hingga terciptanya pelayanan yang baik.

2.2 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar

terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Moenir (2015: 26) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut (Mahmudi 2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (Sinambela 2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Pasurahman (2014:41) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat

mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

2.2.1 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut (Daryanto dan Setyobudi, 2014) selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberika pelayanandan penyelesaian keluhan/sengketa.
- c. Rincian biaya dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah

ditentukan.

4. Akurasi

Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem TI dan telekomunikasi.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem TI (Teknologi Informasi) dan telekomunikasi.

9. Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dll.

Menurut Pasurahman (2014:34) tujuan pemberian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik

2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Dalam organisasi, setiap orang hendaknya memandang masyarakat sebagai mitra kerjanya sehingga berhasilnya organisasi itu dapat dilihat seberapa besar dihargainnya hasil dari organisasitersebut melaksanakan kewajibannya. Dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan, di samping jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, diperlukan juga suatu standar kerja yaitu dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (*SOP*) untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan (Atmoko, 2010:2).

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki Standar Operasional Prosedur (*SOP*) sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Menurut Ratminto dan Atik (2005:24) standar ini merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh

instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan secara singkat didefinisikan sebagai upaya perusahaan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Pasurahman 2014:67). Philip Kotler dan Gary Armstrong dalam (Ramya 2019:98) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan jasa untuk mempertahankan pelanggan. Artinya, suatu keharusan yang wajib dilakukan perusahaan agar mendapat kepercayaan dari pelanggan adalah menjaga kualitas layanan. Perusahaan harus melayani pelanggan secara maksimal agar tercipta suatu layanan yang unggul (*service excellence*). Kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan merupakan empat pilar yang dapat diintegrasikan guna membentuk layanan yang unggul. (Tjiptono & Chandra, 2016:87). Sesuatu dapat dikatakan berkualitas apabila lembaga atau perusahaan dapat memenuhi dan mengimbangi kebutuhan pelanggan (Sasangka & Rusmayadi, 2018:76). Kualitas dapat berupa Tangibilitas, Reliabilitas, Responsiveness, Empati dan Assurance Pelayanan (Parasuraman 2013:100).

Menurut (Chandra 2016:234) menjelaskan pengertian layanan sebagai fokus penerapan kemampuan, kompetensi, dan pengetahuan untuk memungkinkan terciptanya manfaat bagi penerima layanan (Kadirov 2020:98). Sedangkan, (Valentama 2022:89) menjelaskan bahwa penawaran suatu tindakan kinerja oleh

suatu pihak kepada pihak lain disebut pelayanan. Konsep layanan mengacu pada beberapa definisi utama yaitu penawaran, proses dan sistem. Interaksi antara pelanggan dengan perusahaan merupakan akibat dari adanya layanan yang bersifat tak kasat mata (Chandra 2016:89).

Upaya perwujudan kualitas layanan yang baik bukan hal yang mudah dilakukan, namun apabila suatu perusahaan mampu mewujudkannya, maka akan memberikan manfaat baik bagi perusahaan, pelanggan maupun karyawan. Lehtinen dan Gronroos dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) menegaskan bahwa dalam evaluasi kualitas layanan yang baik perlu penekanan pada aspek output, proses dan citra. Dalam penyempurnaan kualitas layanan, perusahaan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip kualitas layanan. Prinsip-prinsip tersebut adalah kepemimpinan, pendidikan, perencanaan *strategik*, *review*, komunikasi dan total *human reward*.

Dalam pondok pesantren, keberhasilan pemberian layanan yang berkualitas ditentukan santri. Memahami kebutuhan dan keinginan santri merupakan kunci pokok dalam pemberian layanan yang berkualitas pada pondok pesantren. Hal tersebut dikarenakan santri merupakan ujung tombak penentuan baik atau tidaknya kualitas layanan pondok pesantren. Kualitas layanan pada pondok pesantren, salah satunya dapat ditentukan oleh kelayakan fasilitas penunjang proses studi santri. Melalui layanan yang berkualitas, dapat menumbuhkan tingkat kepercayaan wali santri terhadap pondok pesantren. Baik tidaknya kualitas layanan pada pondok pesantren, juga terkait dengan kemampuan pondok pesantren dalam konsistensi pemenuhan harapan santri. Pengukuran kualitas layanan pondok pesantren tidak hanya terpusat

pada fasilitas/sarana prasana, tetapi juga sampai pada cara pengurus dalam berkomunikasi hingga kemampuan pondok pesantren dalam menangani keluhan santri. Tingginya tingkat kualitas layanan akan berdampak pada tingginya keputusan pemilihan pondok pesantren tersebut oleh calon santri. Peningkatan kualitas layanan pada pondok pesantren dapat dievaluasi dengan memanfaatkan informasi-informasi yang diperoleh dari strategi riset pada pasar.

Sedangkan (Pasurahman 2014:213) mengatakan kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep majemuk karena terkonstruksi dari duakonsep dasar, yaitu kualitas dan pelayanan. Masing-masing konsep tersebut pada hakekatnya bisa berdiri sendiri-sendiri, tetapi juga bisa diformulasikan sebagai konsep yang menyatu. Oleh karena itu, perlu untuk menjabarkan terlebih dahulu makna dari konsep kualitas dan konsep pelayanan sehingga nanti akan bisa dimengerti makna yang tepat dan komprehensif dari kualitas pelayanan. Terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli menyangkut konsep kualitas.

Dari beberapa definisi konsep di atas berarti kualitas pelayanan mengarah pada suatu ukuran abstrak yang menunjuk pada nilai atau bobot dari aktivitas pelayanan publik. Dengan kata lain, konklusi yang bisa ditarik menyangkut kualitas pelayanan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh atau seberapa baik usaha-usaha yang dilakukan suatu institusi dalam rangka melayani kebutuhan publik atau pengguna jasa.

Berdasarkan uraian di atas maka upaya untuk merealisasikan sebuah pelayanan yang berkualitas harus memenuhi beberapa kriteria. Semakin baik kondisi dari setiap kriteria yang dipersyaratkan maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan.

Misalnya semakin tepat waktu dalam memberikan pelayanan, semakin andal aparatur, semakin responsif aparat, semakin lengkap sarana dan prasarana, kesemuanya akan sangat kondusif dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

2.3 Pelayanan Didalam Islam

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian. Jauh-jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas.

Islam bukan hanya ada di (agama) bukan juga millah (ideologi) semata, tetapi Islam bagian dari sistem (manhaj) dan pandangan hidup (*way of life*) bagi segenap umat manusia. Syariat Islam merupakan ruang dan waktu kehidupan yang mengatur bagaimana seseorang dapat berinteraksi dengan Tuhan mereka, namun juga mampu menjadi insan yang siap mendedikasikandiri sebaik mungkin kepada orang lain.

Syariat Islam sebagaimana dijelaskan Abubakar (2008:2) adalah tuntutan, bimbingan, dan aturan Allah, baik prinsip-prinsip maupun lainnya guna memandu perilaku manusia dalam hubungannya dengan Allah, sesama manusia, diri sendiri, dan lingkungan. Ajarannya tak terbatas dalam hal privat, melainkan juga meliputi sektor

publik. Dari persoalan yang sepele hingga yang paling rumit. Dalam kaitan ini Rasulullah bersabda: “Sebaik- sebaik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga.” (HR. Tirmidzi). Syariat Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah Swt: “Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri.” (QS. Al-Isra’:7).

Fakih dan Wijayanto (2001:40-49) mengemukakan, seorang muslim yang ditugasi mengurus urusan umat (pemimpin) wajib memiliki spirit mencintai kebenaran, bijaksana, menjaga amanah dan kepercayaan, ikhlas dan memiliki semangat pengabdian, melayani masyarakat dengan baik, zuhud terhadap kekuasaan, jujur, memiliki visi keumatan, dan tanggungjawab moral. Apabila diserahi tanggung jawab oleh negara kemudian tidak dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, Allah akan murka kepadanya sehingga kelak tidak mendapatkan perhatian Allah di hari kiamat. Sabda Nabi saw: “Barangsiapa diserahi urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.” (HR. Imam Ahmad).

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Islam mengajarkan kepada umatnya apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, tidak diperbolehkan memberikan sesuatu yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dalam konsep pelayanan maka seseorang harus melayani dengan sikap dan cara-

cara yang baik supaya mendapat keridhaan Allah SWT.

Ada lima karakteristik pelayanan dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain (Johan Arifin : 2009) :

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidakberkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
2. Bertanggung jawab dan terpercaya (Al-Amanah) yaitu suatu sikap dalam menjalankanpelayanan selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
3. Tidak Menipu (Al-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankanpelayanan adalah tidak pernah menipu.
4. Melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murahsenyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
5. Memberikan toleransi (Samahah) membuat orang lain senang, memudahkan dan menyenangkan orang lain saat memberikan pelayanan.

Menurut (Adiwarman K : 2001) etika pelayanan dalam islam sebagai berikut :

1. Etika untuk selalu menyampaikan yang benar
2. Etika untuk selalu dapat dipercaya
3. Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas
4. Etika persaudaraan
5. Penguasaan ilmu pengetahuan dan
6. Etika keadilan

Oleh karena itu barang siapa melaksanakan etika pelayanan niscaya akan meraih sukses dalam pekerjaannya dalam pelayanan publik. Sebaliknya, walaupun ia seorang muslim dan bekerja berlabel Islam, tapi meninggalkan etika pelayanan, niscaya akan

sulit mengembangkan pelayanannya.

2.4 Konsep Pengasuhan

Secara etimologi peranan berasal dari kata “peran” kata ini di tambah dengan akhiran menjadi kata peranan yang berarti sesuatu yang memegang pimpinan utama karena suatu hal atau peristiwa. Disini peran adalah perilaku atau posisi seseorang yang diberi tanggung jawab yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan perannya, agar apa yang diharapkan oleh seseorang bisa tercapai dengan baik. Sedangkan pengasuhan berasal dari kata “asuh” kata itu sendiri memiliki beberapa arti. Pertama, menjaga (merawat dan mendidik) anak yang masih kecil. Kedua, membimbing (membantu, melatih, dan sebagainya) supaya dapat berdiri sendiri. Ketiga, memimpin (mengepalai, menyelenggarakan) suatu badan kelembagaan. Sedangkan secara istilah, pengasuhan berarti memelihara, melindungi, mendampingi, mengajar, dan membimbing anak selama masa perkembangannya (Efanke Y. Pioh:2017).

Dalam pesantren terdapat santri dan pengasuh, pengasuh sangat berperan penting dalam proses kegiatan dipondok pesantren dalam menjaga dan mengembangkan minat santrinya. Pola asuh pengasuh pondok pesantren merupakan pola interaksi antara santri dengan pengasuh bukan hanya pemenuhan kebutuhan fisik (seperti makan, minum, dan lain-lain) dan kebutuhan psikologis (seperti rasa aman, kasih sayang, dan lain-lain), tetapi juga mengajarkan norma-norma yang berlaku di masyarakat agar santri dapat hidup selaras dengan lingkungan.

Dikutip dari buku Achmad Muchaddam Fahham pengasuhan santri disini

memiliki dua makna. Pertama, pengasuhan adalah pemeliharaan, perlindungan, pengajaran dan pembimbingan santri dalam masa perkembangannya. Terlihat ketika proses belajar santri dipesantren. Kedua, Disisi lain pengasuhan santri adalah proses sosialisasi, dimana santri belajar keterampilan, nilai-nilai dan normanorma secara langsung dalam sistem Pendidikan pesantren. Dimana santri harus taat pola dan sistem kehidupan pesantren. Peran pengasuh sangat penting dalam membentuk karakter anak. Pengganti orang tua ketika dipondok pesantren yaitu pengasuh. Seorang pengasuh pondok pesantren dalam menjalankan perannya sebagai seorang pengasuh terdapat beberapa pola pengasuhan yang diterapkan, yang berbeda-beda antara pengasuh pondok pesantren satu dengan pengasuh pondok lainnya. Menurut Chabib Thoha (1996:111) mengemukakan tiga jenis pola pengasuhan, yaitu:

1. Pola asuh otoriter

Pola asuh otoriter yaitu orang tua mengasuh anak dengan aturan-aturan yang ketat, seringkali memaksakan anak untuk berperilaku seperti dirinya (orang tua), kebebasan anak sangat dibatasi. Anak jarang diajak berkomunikasi dan bertukar pikiran dengan orang tua, sehingga orang tua merasa sikapnya sudah benar. Pola ini biasanya menggunakan kekerasan dalam mengasuh anak, seperti kekerasan dengan menggunakan hukuman dan pengekangan atau menggunakan peraturan yang ketat dan kaku. Menurut Asfandiyar (2012: 108) pola pengasuh otoriter adalah orang tua yang memiliki posisi lebih tinggi dengan memandang anak masih bodoh, belum sampai akal, dan pendapatnya tidak perlu diperhatikan. Dalam sebuah pondok pesantren kebanyakan pengasuh pondok pesantren menggunakan pola asuh ini, dengan begitu setiap santri harus patuh dan taat kepada seorang pengasuh. Dari

penjelasan-penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pola asul otoriter merupakan cara mengasuh anak dengan dengan peraturan-peraturan yang ketat, semua yang dilakukan anak harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh orang tua atau pengasuh.

2. Pola asuh demokratis

Pola asuh demokratis merupakan pola yang ditandai dengan adanya pengakuan orang tua terhadap anak dan anak diberi kesempatan untuk tiak selalu bergantung kepada orang tua. Pada pola asuh ini orang tua memberikan kebebasan kepada anak untuk memilih apa yang terbaik untuknya, mendengarkan pendapatnya, dan melibatkan anak dalam pembicaraan yang berkaitandengan kehidupannya.

Menurut Asfandiyar (2012:108) pola asuh seperti ini cenderung hangat, menghargai anak, serta memberikan perhatian dan kasih sayang. Ketika anak memiliki masalah orang tua mau untuk menerima keluh kesah anak, sehingga naka merasa nyaman. Dari penjelasan-penjelsan diatas dapat disimpulkan bahw pola asuh demokratis yaitu pola asuh dengan memberikan kebebasan kepad anak untuk memilih apa yang terbaik bagi dirinya dan menghargai pola asuh permisif.

Pola asuh permisif yaitu orang tua yang mendidik anak secara bebas, anak dianggap sebagai orang yang dewasa atau muda, ia diberi kelonggaran seluas-luasnya untuk melakukan apa saja yang dikehendakinya. Orang tua kurang mengontrol kegiatan anaknya. Orang tua menganggap semua yang dilakukan anaknya benar dan tidak perlu mendapat teguran dan bimbingan.

Menurut Pasurahman (2014:108) pola asuh ini memberikan kebebasan kepada anak sebabab-bebasnya untuk mengatur dirinya sendiri dan tidakdituntut bertanggung

jawab dan tidak control dari orang tua. Anak tidak dibiakan untuk mandiridan hamper semua keinginannya dipenuhi sehingga anak menjadi bebas, kurang memiliki control diri, kurang bertanggung jawab, kurang disiplin dan tidak memikirkan orang lain. Dari penjelasan-penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pola asuh permisif yaitu orang tua memberikan kebebasan kepada anak sebebas-bebasnya untuk mengatur dirinya sendiri dan tanpa adanya control. Sehingga anak menjadi kurang bertanggung jawab, kurang disiplin dan tidak memikirkan orang.

2.5 Penelitian Terdahulu

1. Ahmad Huda dengan judul Analisis Pelayanan Pengasuhan Santri di Pondok Pesantren Al- Falah Kabupaten Bogor Tahun 2019. Penelitian ini di latarbelakangi oleh pengaruh globalisasi terhadap tingkat belajar untuk anak-anak cenderung menurun. Oleh karena itu Pesantren memiliki peran dalam dunia mendidikan untuk mengatasi pengaruh globalisasi. Proses pendidikan di pesantren berlangsung 24 jam dalam situasi formal, iinformal dan non formal. Didalam pesantren pengasuhan memiliki peran penting dalam membimbing proses belajar santri agar menjadi manusia yang cerdas, berilmu dan mempunyai kemandirian atau tingkah laku sehari hari sesuai dengan norma agama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Pengasuhan dalam membimbing Santri Pondok Pesantren Al-Falah Gunung Kasih Kecamatan Pugung, Kabupaten Tanggumus. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data analisis melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah pengasuh

sudah sangat berperan serta dalam membimbing belajar santri meskipun belum optimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa kegiatan santri masih ada yang melakukan pelanggaran yang sudah ditetapkan.

- 2 Dedy Arianto dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Santri Belajar di Pondok Pesantren Al-Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah, Tahun 2006. Penelitian ini di latarbelakangi oleh penurunnya jumlah santri pada Pondok Pesantren Al- Mujahidin. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan santri terhadap pelayanan Pondok Pesantren Al-Mujahidin di Kecamatan Temanggung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data analisis melalui Uji Validitas dan Rehabilitas, uji Validitas dilakukan dengan bantuan kompuet program SPSS versi 11.00 yang bertujuan untuk mengetahui setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Untuk menguji hipotesis digunakan metode kuantitatif menggunakan linier berganda. Model analisis berganda dipilih untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel yang meliputi Fasilitas (X1, Pelayanan (X2), Kurikulum (X3), terhadap Kepuasan Santri(Y) pada Pondok Pesantren Al-Mujahidin. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan santri pada umumnya telah terpenuhi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pondok Pesantren Al-Mujahidin. Adapun faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan santri adalah variabel fasilitas, seperti pra sarana belajar, kenyamanan tempat beristirahata, dan kenyamanan ruang belajar. Pada dasarnya para santri menyadari betul

akan keterbatasan yang dimiliki oleh pihak pesantren. Hal ini dicerminkan dengan sikap cenderung memilih poin puas dalam setiap opsi pertanyaan Kuisisioner.

3. Ronal Sakti, M. dengan judul Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penertiban Akta Kelahiran, Tahun 2011. Penelitian ini di latarbelakanagin masih adanya KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) dalam penerbitan Akta Kelahiran. Selain itu masyarakat masih menghadapi permasalahan dalam pengurusan Akta Kelahiran Penduduk antara lain dikarenakan Prosedur pelayanan pengurusan dan persyaratan pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran, Kepastian biaya pelayanan pengurusan akta kelahiran, Kurang tanggapnya aparat dalam memberikan solusi kepada masyarakat karena kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki terbatas, sehingga akan menghambat administrasi penerbitan akta kelahiran. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan puublik Dinas Kependudukan Kota Medan dalam penerbitan Akta Kelahiran agar masyarakat mempunyai kependudukan yang sama dihadapan hukum yang berlaku dan mempunyai data administrsai kependudukan yang lengkap sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data analisis melalui pengamatan berperan serta, kuesioner, dokumentasi. Hasil Penelitian ini adalah bahwa mutu pelayanan Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Meda untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk masih kurang baik atau kinerja pelayanan untukurusan penerbitan akta

kelahiran penduduk padainstansi ini masih angat perlu untuk ditingkatkan.

4. Ratna, K. P., Yusep. B., & Vina, S. M dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Terpadu Bebas Pondok Pesantren, Tahun 2011. Penelitian ini di latarbelakangi oleh pelayanan publik pada pendidikan terpadu berbasis pesantren atau Islamic boarding school SMK Plus Pontrendi Kabupaten Garut masih belum berkualitas. Oleh karena itu yang menjadi tujuan pokok penelitian ini adalah ditemukannya konsep baru tentang kualitas pelayanan pendidikan terpadu melalui organisasi sekolah terpadu dalam meningkatkan pengembangan Iptek dan Imtaq. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Data analisis melalui Observasi, Informan, Wawancara, dan Studi Dokumentasi. Hasil penelitian adalah untuk menjadikan pelayanan publik yang berkualitas pada SMK Plus Pontrendi Kabupaten Garut yaitu dengan menerapkan *Self-Esteem* (harga diri), *Exeed Expectation* (memenuhi harapan), *Recovery* (pembenahan), *Vision* (pandangan kedepan), *Improve* (perbaikan), *Care* (perhatian).
5. Chairunisa, A. Z., Putri, R., & Prita Dhyani dkk dengan judul Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Tingkat Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Perkotaan dan Pedesaan, Tahun 2021. Penelitian ini dilatar belakangi oleh masalah yang terdapat di pondok pesantren yaitu masalah kesehatan. Masalah tersebut sangat jarang mendapat perhatian dari pondok pesantren maupun pemerintah. Salah satu makanan yang disajikan untuk santri tidak sesuai selera. Apabila makanan yang disajikan tidak sesuai dengan selera, maka dapat menyebabkan asupan makanan satri berkurang

sehingga mengakibatkan tidak terpenuhinya kebutuhan energy dan zat gizi kemudia terjadi masalah gizi pada santri yang tinggal di asrama. Tujuan penelitian adalah mengetahui perbedaan kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan tingkat kepuasan santri di pondok pesantren perkotaan dan perdesaan. Penelitian ini menggunakan metode desain cross sectional dengan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner untuk mengetahui perbedaan antara variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian adalah ada perbedaan kualitas makanan di perkotaan dan diperdesaan, tidak ada perbedaan kualitas pelayanan, dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan di perkotaan dan perdesaan.

2.6 Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Romi Satria Wahono (2020:54) kerangka berpikir adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka berpikir dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan konsep – konsep pada tesis. Kerangka berpikir dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur’an Deliserdang ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang. Alamat Jalan. Dusun 1, Pasar 1 Desa Ampas, Kec. Percutseituan Deliserdang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2023 s/d November 2023.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep. Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukan cara untuk mewujudkannya, yaitu dengan

memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian. Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab dan mencari pemecahan permasalahan, maka penelitian Analisis Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meliputi pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksikan fenomena, dan menemukan hipotesis.

3.3 Subjek / Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informan dan yang selengkap lengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang.

Penentuan jumlah informan dalam penelitian tesis dapat dipengaruhi oleh beberapa pertimbangan dan kebutuhan penelitian tertentu. Beberapa alasan umum mengapa informan dalam suatu penelitian tesis dapat berjumlah 7 orang atau jumlah tertentu meliputi:

1. Representasi Kelompok atau Populasi yang Dituju: Jumlah informan dapat ditentukan untuk mencakup variasi yang cukup dari kelompok atau populasi yang diteliti. Dengan memilih 7 informan, mungkin peneliti dapat mendapatkan gambaran yang cukup representatif dari kelompok yang ingin diwakili.

2. Keterbatasan Waktu dan Sumber Daya: Penelitian seringkali terbatas oleh waktu dan sumber daya yang tersedia. Memilih jumlah informan yang sesuai dapat menjadi langkah praktis untuk menjaga keterbatasan ini.
3. Kemampuan Analisis dan Pengolahan Data: Semakin banyak informan, semakin kompleks analisis dan pengolahan data. Jumlah 7 informan mungkin dianggap sebagai titik yang seimbang antara mendapatkan informasi yang cukup dan memudahkan analisis.
4. Kemampuan Akses: Terkadang, terutama dalam penelitian lapangan, akses ke informan bisa menjadi sulit. Menetapkan jumlah informan yang dapat diakses oleh peneliti dapat menjadi pertimbangan penting.
5. Kualitas Data yang Diinginkan: Fokus pada kualitas data daripada kuantitas mungkin menjadi pertimbangan penting. Dengan membatasi jumlah informan, peneliti dapat lebih fokus pada mendapatkan data berkualitas dari setiap informan yang terlibat.
6. Tujuan Penelitian dan Metodologi yang Digunakan: Metode penelitian tertentu mungkin memerlukan jumlah informan yang spesifik. Beberapa pendekatan kualitatif atau eksperimental mungkin menetapkan jumlah informan berdasarkan desain penelitian.
7. Konsistensi dengan Studi Sebelumnya: Jumlah informan dapat dipertimbangkan berdasarkan studi-studi sebelumnya yang serupa. Penelitian sebelumnya mungkin memberikan pedoman tentang berapa banyak informan yang diperlukan untuk mendapatkan hasil yang signifikan.

Adapun informan dalam penelitian yaitu :

1. Informan Kunci :Direktur Pondok Pesantren Darul Qur'an.
2. Informan Utama :Kepala Pengasuhan Santri Pondok Pesantren Darul Qur'an.
3. Informan Tambahan :Pengasuhan santri, Petugas keamanan, Kakak asuh (Asdaqu), orang tua santri, Santri MTS dan Aliyah.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer. Data primer di peroleh langsung peneliti dari subjek penelitian melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Bungin (2007) menyatakan bahwa metode pengumpulan data kualitatif yang paling independent terhadap semua metode pengumpulan data dan teknik analisis data adalah :

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan berpodoman pada *interview-guidances* (podoman wawancara) yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian. Dilakukan secara terbuka fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin tentang Analisis Pelayanan Publik Pengasuhan Santri pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi peneliti untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek peneliti secara langsung yang digunakan

untuk mendapat data tentang Analisis Pelayanan Publik Pengasuhan Santri pada Pondok Pesantren Darul Qur'an.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berupa foto saat wawancara dengan pihak terkait dalam memberikan informasi dalam penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini kegiatan analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data yang diperoleh dari sumber data terkait dengan Analisis Pelayanan Publik Pengasuhan Santri pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang.

Menurut Miles & Huberman (1992:16) analisis terdiri tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan - catatan tertulis dilapangan. Data dilapangan dianalisis dan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal – hal pokok, difokuskan pada hal - hal yang penting kemudian dicari

tema dan polanya.

2. Penyajian Data (*Data display*)

Dimaksud untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian – bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan, dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat sementara waktu. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan ditarik kesimpulan.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang di rumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.6.1 Definisi Konsep

Soedjadi (2000:14) konsep adalah sebagai ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan klasifikasi atau penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata (lambang bahasa). Konsep atau anggitan merupakan abstrak, entitas mental yang sifatnya universal sehingga menunjuk pada kategori ataupun kelas dari suatu entitas, hubungan atau

kejadian. Konsep juga merupakan abstrak dari sebuah ide ataupun gambaran mental, dan untuk menyatakannya bisa menggunakan sebuah simbol atau kata. Dan ada juga pengertian lainnya mengenai konsep yaitu suatu representasi intelektual atau sesuatu yang umum dari akal pikiran, situasi, objek atau peristiwa, gambaran mental atau suatu ide.

1. Pelayanan Publik

Menurut (Saputro, 2015) Pelayanan Publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itusesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

2. Responsivensess (daya tangkap)

Responsiveness yaitu menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan respon cepatpada permintaan pelanggan.

3. Reliability (Keandalan)

Reliability meliputi kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten dandapat diandalkan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance adalah kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kompetensi staf organisasiserta kesediaannya membantu pelanggan dengan baik.

5. Empathy

Empathy mencakup perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan individu pelanggan.

6. Tangibles (Berwujud)

Tangibles meliputi fasilitas fisik seperti gedung, peralatan dan sarana pendukung lainnya.

3.6.2 Defenisi Operasional

1. Responsivensess (Data Tangkap)

Menurut Paraskevas dan Arendell (2007) Responsiveness dalam industri jasa mencakup kemampuan untuk merespon permintaan pelanggan secara cepat, akurat dan efisien serta memberikan solusi yang memuaskan. Responsiveness atau daya tanggap dalam konteks pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator operasional yang mencakup:

- A. Waktu Tunggu: Indikator ini mengacu pada waktu yang dibutuhkan oleh lembaga atau instansi untuk merespon permintaan, keluhan dan kebutuhan masyarakat. Semakin cepat respon yang diberikan maka semakin baik tingkat responsiveness dari layanan publik tersebut.
- B. Ketersediaan Informasi: Indikator ini menunjukkan ketersediaan informasi kepada masyarakat terkait dengan proses, regulasi dan persyaratan administratif yang harus dipenuhi dalam rangka memperoleh layanan public service.
- C. Kemudahan Akses: Indikator ini berkaitan dengan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi ataupun melakukan pengajuan permohonan secara online maupun offline sehingga memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan layanan public service.

D. Pertanggungjawaban: Indikator ini mencakup kemampuan lembaga atau instansi negara untuk bertanggung jawab atas setiap keluhan dan masalah yang dialami oleh masyarakat serta memberikan solusi tepat waktu agar tidak terjadi permasalahan berkelanjutan.

Dengan adanya indikator-operasional tersebut, maka tingkat responsiveness dari sebuah penyelenggara layanan publik dapat diukur secara objektif sehingga memastikan bahwa lembaga atau instansi negara telah memberikan pelayanan publik yang optimal kepada seluruh stakeholder termasuk para pelanggan jasa *public service* tersebut.

2. Reliability (Keandalan)

Menurut Paraskevas dan Arendell (2007), Reliability (keandalan) dalam industri jasa dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab terhadap janji-janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Reliability atau keandalan dalam konteks pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator operasional yang mencakup:

A. Kepastian: Indikator ini menunjukkan kemampuan lembaga atau instansi negara untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, sehingga masyarakat memiliki keyakinan bahwa setiap janji akan ditepati.

B. Kontinuitas: Indikator ini mengacu pada kemampuan lembaga publik untuk memberikan layanan secara konsisten dan berkesinambungan tanpa adanya interupsi atau gangguan. Ketepatan Waktu: Indikator ini berkaitan dengan kemampuan suatu lembaga/instansi dalam merespon permintaan pelanggan tepat waktu dan memberikan solusi dengan cepat agar tidak terjadi

permasalahan berkelanjutan bagi para pelanggan jasa public service tersebut.

C. **Responsibilitas:** Indikator ini mencakup tanggung jawab dari sebuah organisasi/lembaga negara atas kesalahan-kesalahannya serta melakukan tindakan perbaikan secara efektif agar tidak terulang kembali kedepannya.

Dengan adanya indikator operasional tersebut, maka tingkat reliability / keandalan dari sebuah penyelenggara layanan publik dapat diukur secara objektif sehingga memastikan bahwa lembaga atau instansi negara telah memberikan pelayanan publik yang optimal kepada seluruh stakeholder termasuk para pelanggan jasa public service tersebut.

3. Assurance (Jaminan)

Menurut Paraskevas dan Arendell (2007), Assurance dalam industri jasa mencakup kemampuan untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan bahwa layanan yang diberikan aman, andal, serta memenuhi standar kualitas tertentu. Assurance atau jaminan dalam konteks pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator operasional yang mencakup:

A. **Kompetensi:** Indikator ini menunjukkan kemampuan dan keahlian dari petugas atau pegawai lembaga/instansi public service dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan baik, sehingga meningkatkan kualitas layanan.

B. **Kredibilitas:** Indikator ini berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga / *public service* sebagai penyedia layanan yang andal dan dapat dipercaya.

C. Keamanan: Indikator ini mencakup upaya perlindungan data-data penting pelanggan serta menjaga kerahasiaannya agar tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu.

D. Etika dan Integritas: Indikator ini menekankan pada nilai-nilai moralitas para petugas/pegawai organisasi *public service* seperti integritas, tanggung jawab, serta etika profesionalisme agar tercipta hubungan saling percaya antara lembaga negara dan masyarakatnya.

Dengan adanya indikator-operasional tersebut maka tingkat assurance/jaminan akan semakin meningkat sehingga memastikan bahwa seluruh stakeholder termasuk para pelanggan public service merasa aman, nyaman dan terjamin atas setiap transaksi yang dilakukan.

4. Empathy

Menurut Paraskevas dan Arendell (2007), Empathy dalam industri jasa mencakup kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, merespon dengan cepat terhadap setiap keluhan yang disampaikan serta memberikan solusi yang sesuai dengan situasi. Empathy atau empati dalam konteks pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator operasional yang mencakup:

A. Kemampuan mendengarkan: Indikator ini menunjukkan kemampuan petugas/pegawai organisasi public service untuk secara aktif mendengarkan dan memahami kebutuhan, keluhan, serta masalah pelanggan.

B. Pemahaman terhadap situasi: Indikator ini berkaitan dengan kemampuan

petugas/pegawai organisasi public service dalam memahami situasi yang sedang dihadapi oleh para pelanggan jasa layanan publik.

C. Responsivitas: Indikator ini mencerminkan upaya dari suatu lembaga/publik agency untuk merespon setiap keluhan atau permintaan dari para pelanggannya dengan cepat dan efektif.

D. Kepekaan terhadap perbedaan individu: Indikator ini mengacu pada kemampuan lembaga negara/public agency untuk melayani masyarakat secara adil tanpa diskriminatif berdasarkan latar belakang agama, ras, gender maupun preferensi lainnya.

Dengan adanya indikator-operasional tersebut maka tingkat empathy/emapti akan semakin meningkat sehingga memberikan rasa nyaman bagi para pelanggan *public service* saat menggunakan layanan tersebut.

5. Tangible (Berwujud)

Menurut Paraskevas dan Arendell (2007), Tangibles dalam industri jasa mencakup semua aspek fisik yang terlibat dalam penyediaan layanan, seperti lingkungan fisik, perlengkapan serta teknologi informasi. Tangibles atau benda-benda fisik dalam konteks pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator operasional yang mencakup Sarana dan Prasarana. Indikator ini berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, peralatan dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk memberikan layanan publik seperti gedung, meja/kursi, alat tulis kantor (ATK), serta teknologi informasi.

A. Penampilan Fisik Petugas: Indikator ini menunjukkan penampilan

petugas/pegawai organisasi public service seperti busana, grooming maupun perilaku saat melayani pelanggan jasa layanan publik.

B. Kualitas Produk / Jasa: Indikator ini mencerminkan kemampuan suatu lembaga / *public agency* dalam menyediakan produk/jasa yang memenuhi standar kualitas terbaik sesuai dengan harapan para pelanggan.

C. Dokumen dan Informasi: Indikator ini mengacu pada kejelasan serta kelengkapan dokumen-dokumen yang diberikan oleh lembaga negara / *public agency* kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi pelayanan publik.

Dengan adanya indikator-operasional tersebut maka tingkat tangibles / benda-benda fisik akan semakin baik sehingga memberikan rasa nyaman bagi para pelanggan *public service* saat menggunakan layanan tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan publik pengasuhan santri pada pondok pesantren Darul Qur'an yang mengacu pada teori (Parassuraman, 2014) dinilai belum optimal dalam pengaplikasiannya, dilihat masih ada beberapa indikator indikator yang berjalan kurang maksimal seperti responsive (daya tangkap) dan Reliability (keandalan) dalam kompetensi, kinerja, serta motivasi tenaga pendukung yang berperan dalam kualitas pelayanan pengasuhan santri pada pondok pesantren darul qur'an deliserdang serta Assurance (Jaminan) dalam Keberadaan Bidang Pengasuhan Dalam Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deli Serdang. Hal tersebut dibuktikan dengan indikator indikator sebagai berikut :

1. Kompetensi, Kinerja, Serta Motivasi Tenaga Pendukung Yang Berperan Dalam Kualitas Pengasuhan Santri di Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang

- A. Responsiveness (Daya tangkap) kompetensi dalam kinerja, serta motivasi tenaga pendukung pondok pesantren darul qur'an deliserdang dalam pengaplikasiannya belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara orang tua santri masih ada kekhawatiran dan ketidakpuasan terkait dengan responsiveness pengasuhan santri di Pondok Pesantren Darul Qur'an Deliserdang dari beberapa aspek seperti : Ketidak

transparan informasi, Komunikasi yang kurang jelas, dan Perluasan ruang diskusi.

- B. Reliability (keandalan) dalam kinerja, serta motifasi tenaga pendukung pondok pesantren darul qur'an deliserdang dalam pengaplikasiannya belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yaitu masih ada ketidak ketidak puasn orang tua santri terhadap keandalan tenaga pendukung di Pondok Pesantren Darul Qur'an. Adanya keterlambatan dalam respons dan kurangnya kejelasan dalam pengawasan dan komunikasi menciptakan ketidak pastian dan perasaan kurang puas dari pihak orang tua
- C. Assurance (jaminan) kinerja, serta motifasi tenaga pendukung pondok pesantren darul qur'an deliserdang dalam pengaplikasiannya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa pengasuhan, pimpinan pondok pesantren, serta tenaga pendukung, memberikan jaminan terhadap santri melalui Penjelasan mengenai program pengasuhan, kebijakan dan standar yang diikuti, serta respons positif terhadap umpan balik orang tua.
- D. Empathy dalam kinerja, serta motifasi tenaga pendukung pondok pesantren darul qur'an deliserdang dalam pengaplikasiannya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa tenaga pendukung secara aktif mendengarkan dan memahami kebutuhan emosional serta perkembangan pribadi santri. Orang tua merasa yakin bahwa anak-anak mereka mendapatkan perhatian dan dukungan yang diperlukan .

E. Tangibles (berwujud) dalam kinerja, serta motifasi tenaga pendukung pondok pesantren darul Qur'an deliserdang dalam pengaplikasiannya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari. Fasilitas yang baik, perawatan yang memadai terhadap lingkungan fisik pesantren, serta sarana yang memadai menciptakan rasa kenyamanan dan semangat di antara santri. Santri yang merasa diberi fasilitas yang memadai akan lebih termotivasi untuk belajar dan berkembang di lingkungan tersebut.

2. Keberadaan Bidang Pengasuhan Dalam Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deli Serdang

- A. Responsiveness (Daya Tangkap) dalam Keberadaan Bidang Pengasuhan Dalam Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deli Serdang berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari komitmen pengasuhan terhadap pengembangan holistik santri dan kualitas pelayanan publik di Pondok Pesantren Darul Qur'an Deli Serdang. Meskipun ada tantangan yang diidentifikasi, langkah-langkah perbaikan yang direncanakan dapat meningkatkan kualitas pengasuhan dan memberikan dampak positif pada pengalaman santri di pesantren. Orang tua merasa yakin bahwa perhatian personal yang diberikan pengasuhan berkontribusi positif terhadap perkembangan holistik anak-anak mereka.
- B. Reliability (Keandalan) dalam Keberadaan Bidang Pengasuhan Dalam Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deli Serdang berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pengasuhan yang siap mendengarkan mendengarkan pandangan santri, serta dapat

mengidentifikasi area-area yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan dalam pengasuhan santri pada pondok pesantren darul qur'an deliserdang.

- C. Assurance (Jaminan) dalam Keberadaan Bidang Pengasuhan Dalam Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qu'ran Deli Serdang berjalan dengan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan pengasuhan, dimana masih belum maksimalnya jaminan yang diberikan pengasuhan kepada santri, serta masih adanya santri dan orang tua santri yang merasa kurang puas .
- D. Empathy dalam Keberadaan Bidang Pengasuhan Dalam Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qu'ran Deli Serdang berjalan dengan baik. Hal ini dapat di lihat dari pengasuhan berkomitmen hadir dalam berbagai situasi yang sedang di hadapi santri, pengasuhan berkomitmen melakukan komunikasi terbuka, memahami kebutuhan santri, serta melakukan evaluasi berkala.
- E. Tangibles (Berwujud) dalam Keberadaan Bidang Pengasuhan Dalam Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qu'ran Deli Serdang berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat kesimpulan hasil wawancara yang menjukkan pengasuhan memberikan fasilitas fisik yang nyaman terhadap santri, menjaga kebersihan asrama, mengontrol makanan santri dengan baik, fasilitas ibadah yang memadai

3. Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri dalam Pelayanan Publik Terhadap Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an

- A. Responsiveness (Daya Tangkap) dalam Kualitas Pelayanan Publik

Pengasuhan Santri dalam Pelayanan Publik Terhadap Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an berjalan dengan baik. Hal ini dapat di lihat dari hasil wawancara dengan santri di Pondok Pesantren Darul Qur'an, dapat disimpulkan bahwa mayoritas santri merasa puas dengan responsivitas dan kualitas pelayanan publik pengasuhan.

- B. Reliability (Keandalan) dalam Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri dalam Pelayanan Publik Terhadap Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an berjalan dengan baik. Hal ini dapat di lihat dari keandalan yang menjadi fokus utama dalam menjaga kualitas pelayanan publik di Pondok Pesantren Darul Qur'an. Koordinasi yang baik, manajemen sumber daya yang efisien, serta peran individu yang jelas diakui sebagai faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan keandalan pelayanan
- C. Assurance (Jaminan) dalam Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri dalam Pelayanan Publik Terhadap Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an berjalan dengan baik. Hal ini dapat di lihat dari Adanya kebijakan jaminan kualitas, pelibatan orang tua, pelatihan karyawan, evaluasi kinerja, komunikasi terbuka, dan penanganan keluhan yang baik menciptakan landasan yang kuat untuk memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan adalah berkualitas dan dapat diandalkan.
- D. Empathy dalam Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri dalam Pelayanan Publik Terhadap Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an berjalan dengan baik. Hal ini dapat di lihat dari Upaya pengasuhan dalam

melakukan pelatihan, komunikasi empatik, respons terhadap kebutuhan emosional, keterlibatan personal, dan inisiatif untuk meningkatkan budaya empati adalah aspek-aspek yang diakui dan diterapkan.

- E. Tangibles (Berwujud) Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri dalam Pelayanan Publik Terhadap Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qur'an berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat Fasilitas, infrastruktur, teknologi, ketersediaan bahan ajar, dan peran staf pengasuhan menjadi faktor kunci dalam menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan santri. Keterlibatan santri dalam pemeliharaan fasilitas juga diakui sebagai langkah positif. Keseluruhan, pemenuhan tangibles ini memberikan dasar yang kuat untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memadai di pondok pesantren tersebut

5.2 Saran

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik pengasuhan santri pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deli Serdang, beberapa saran perbaikan dan pengembangan dapat diusulkan:

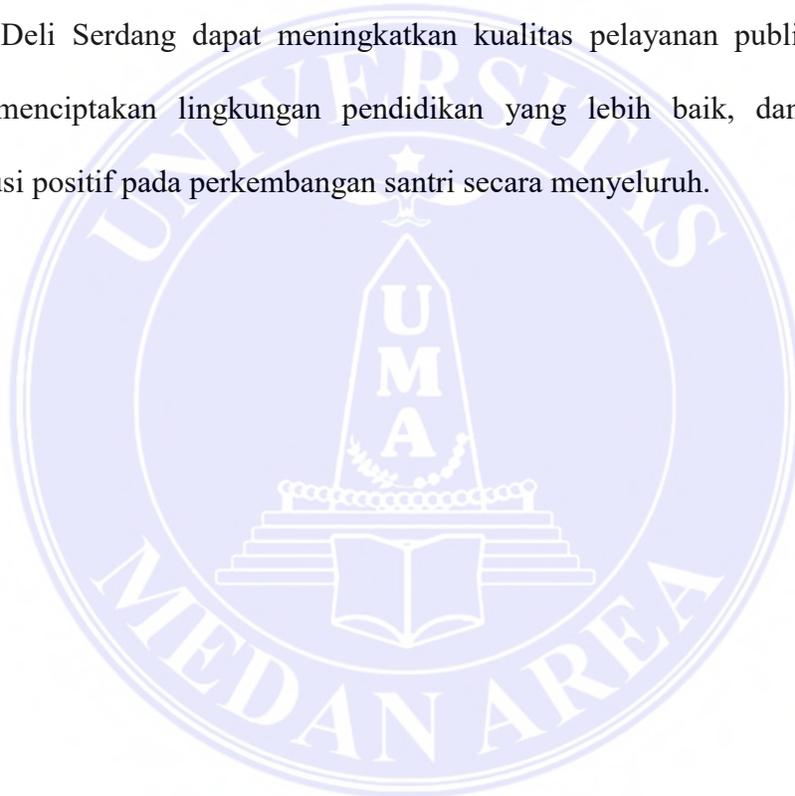
1. Penyempurnaan Program Pengasuhan:
 - a. Perluasan dan pemperkayaan program pengasuhan santri untuk mencakup aspek keagamaan, akademis, dan pengembangan karakter.
 - b. Penyusunan program khusus untuk memahami dan mendukung kebutuhan individual santri, termasuk yang memiliki potensi khusus atau kebutuhan khusus.

2. Pelatihan dan Pengembangan Pengasuh:
 - a. Menyelenggarakan pelatihan rutin bagi pengasuh terkait metode pengajaran, manajemen konflik, serta pendekatan personal yang efektif.
 - b. Menggalakkan pengembangan diri pengasuh melalui program pelatihan dan pendidikan terkait psikologi anak dan remaja.
3. Peningkatan Fasilitas dan Infrastruktur:
 - a. Meningkatkan kualitas fasilitas pendidikan dan asrama untuk menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan mendukung perkembangan santri.
 - b. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk kegiatan ekstrakurikuler dan penunjang pengembangan kreativitas santri.
4. Pembinaan dan Konseling:
 - a. Menerapkan sistem pembinaan dan konseling secara rutin untuk mendukung perkembangan emosional, sosial, dan akademis santri.
 - b. Membentuk tim konselor atau pendamping yang siap membantu santri dalam mengatasi masalah dan tantangan pribadi.
5. Partisipasi Orang Tua:
 - a. Meningkatkan keterlibatan orang tua dalam pengasuhan dan pendidikan santri dengan mengadakan pertemuan rutin dan memberikan laporan kemajuan secara berkala.
 - b. Membangun komunikasi yang baik antara pondok pesantren dan orang tua santri untuk mendukung perkembangan holistik santri.

6. Monitoring dan Evaluasi Berkala:

- a. Menyusun mekanisme evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas program pengasuhan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.
- b. Melakukan peninjauan rutin dengan melibatkan stakeholders terkait untuk mendapatkan umpan balik yang konstruktif.

Dengan implementasi saran-saran ini, diharapkan Pondok Pesantren Darul Qur'an Deli Serdang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pengasuhan santri, menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik, dan memberikan kontribusi positif pada perkembangan santri secara menyeluruh.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.Karim ,Adiwarman, 2001, Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer, Jakarta: Gema Insani.
- Arifin, J., & Aziz, A. (2009). Etika Bisnis Islami.
- Asfandiyar, Andi Yudha. Creative Parenting Today: Cara Praktis Memicu Dan Memacu Kreativitas Anak Melalui Pola Asuh Kreatif. Bandung: Pt. Mizan Pustaka, 2012.
- Atik,Dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen"s Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bungin, B. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam VarianKontemporer.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen Dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Fakih, Aunur Rohim, Dan Wijayanto, Lip, 2001, Kepemimpinan Islam, Penerbit Uii Press,Yogyakarta.
- H.A.S. Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indoensia. Jakarta. Pt:Bumiakasara.
- Kotler, Philip. 1997. "Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Dan Pengendalian", Terjemah Jaka Wasana. Edisi Kesembilan, Jakarta: Pt. Prehalindo.
- Mahmudi.2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik.Yogyakarta: Upp Stim Ykpn
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis Data Kualitatif.
- Mukarom, Zaenal Dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. Membangun Kinerja Pelayanan PublikMenuju Clean Government And Good Governance. Cv Pustaka Setia, Bandung.
- Soedjadi. (2000). Pengantar Ilmu Administrasi Publik, Edisi Revisi. Jakarta: Pt Gramedia PustakaUtama.

- Soetopo, 1992. *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta. Supranto, 1992. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Thoha, Chabib. (1996). *Kapita Selekta Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Tjiptono, Fand

Peraturan Perundang-Undangan

- Pemerintah Indonesia. 2019. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019. Kementerian Agama. *Tentang Pengelenggaraan Pada Pondok Pesantren*. Pasal 11 Ayat (2) Tahun 2019. Jakarta.
- Uu No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. 1973

Internet

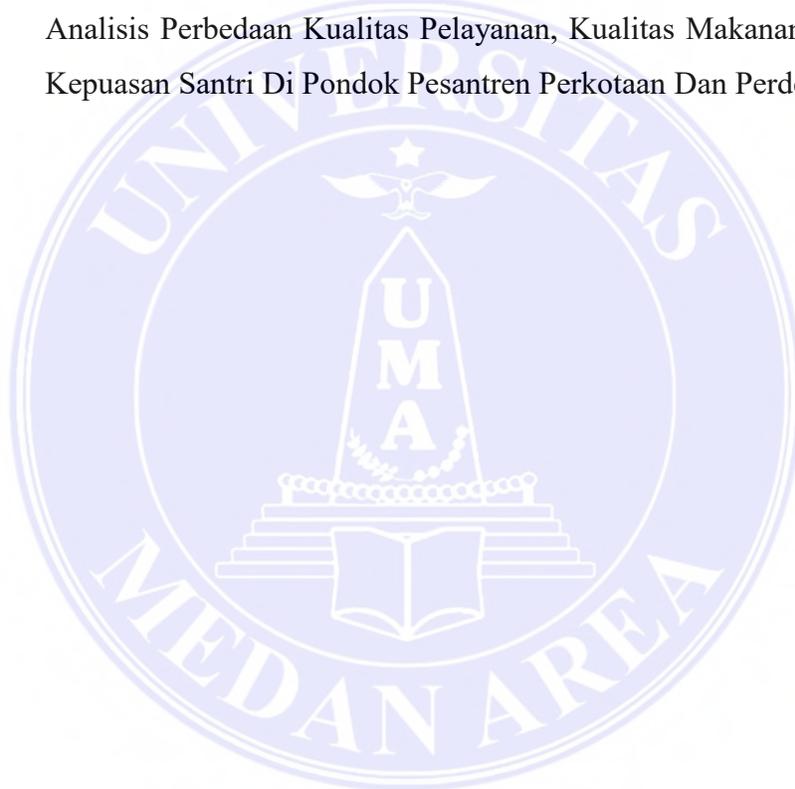
- Wahono, R. S. (2020). *Systematic Literature Review: Pengantar, Tahapan Dan Studi Kasus*. Romisatriawahono. Net.

Jurnal Dan Tesis

- Aryanto, D. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Santri Belajar Di Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah*.
- Atmoko, Tjipto, "Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah", *Jurnal Penelitian*, 2010
- Azmi, M. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis (Upt) Samsat Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara*.
- Desti, M. (2022). *Peran Pengasuh Dalam Membimbing Belajar Santri Di Pondok Pesantren Al-Falah Gunung Kasih Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan*

- Lampung).
- Firman, K. T. Y. (2017). Application Of Information Technology Web Programming To Improve Public Services In The Field Of Population Administration Policy. *J. Inf. Syst. InformaticsEng*, 1(2503-5304).
- Paraskevas, A., & Arendell, B. (2007). Perceptions Of Service Quality In Cyprus Hotels: Expectations Versus Perceptions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(2), 229-244.
- Parasuraman, (2014). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pioh, E. Y., Kandowangko, N., & Lasut, J. J. (2017). Peran Pengasuh Dalam Meningkatkan Kemandirian Anak Disabilitas Netra Di Panti Sosial Bartemeus Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 6(1).
- Putri, I., Mulyadi, A. I., Fajarini, S. D., & Eriyansyah, R. (2023). Transformasi Digital Umkm Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Komunikasi Balayudha*, 3(1), 28-40.
- Putri, R. K., Budiansyah, Y., & Marinda, V. S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Terpadu Berbasis Pondok Pesantren. *Media Manajemen Jasa*, 2(2).
- Qomariyah, A. K. (2020). Analisis Peran Pola Asuh Orang Tua Untuk Membentuk Perkembangan Sosial Dan Emosional Anak Dalam Meningkatkan Hasil Belajar (Doctoral Dissertation, Iain Kudus).
- Rohayati, A. (2018). Pola Pengasuhan Siswa Dalam Membentuk Akhlak Melalui Kajian Kitab Al- Akhlak Li Al-Banat (Studi Kasus Di Asrama Kanzul Huda Smk Ki Hajar Dewantara Gundik Slahung Ponorogo) (Doctoral Dissertation, Iain Ponorogo).
- Saputro, T. E. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Universitas Diponegoro.
- Sirait, R. S. M. P. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 1(2), 232-249.

- Subiantoro, N., & Pangeran, P. (2022). Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Santri Pada Pondok Pesantren. *Afosj-Las (All Fields Of Science Journal Liaison Academia And Society)*, 2(4), 143-150.
- Wati, S. "Analisis Dampak Pembatalan Keberangkatan Haji Tahun 2020 Bagi Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kota Serang (Bachelor's Thesis, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Zikrika, C. A., Ronitawati, P., Dhyani, P., Sa'pang, M., & Harna, N. A. S. (2021) Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan Dan Tingkat Kepuasan Santri Di Pondok Pesantren Perkotaan Dan Perdesaan.



LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis – Ilmu Hukum – Psikologi –
Manajemen – Program Doktor : Ilmu Pertanian
Jl. Setia Budi No. 78-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia
Telp. (061) 8261994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 1420/PPS-UMA/WDI/01/VIH/2023
 Lampiran : -
 Hari : **Surat Ijin Penelitian M.A.P**
26 Agustus 2023

Yth. Direktur Pondok Pesantren Tahfidz Darul Qur'an
 Dengan hormat,
 Sehubungan dengan adanya tugas akhir yang dilaksanakan Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini.

Nama	Rahmad Auli PBP Nasution
N.P.M	221801006
Program Studi	Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesi	Analisis Pelayanan Publik Pengasuhan Santri pada Pondok Pesantren Darul Qur'an Deli Serdang

Untuk melaksanakan pengumpulan data di bidang Pengasuhan Pondok Pesantren Tahfidz Darul Qur'an sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesi di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, agar perhatian dan keruasama yang baik dapat tercapai terima kasih.


 Dekan Akademik
Prof. Dr. H. Harjo, S.Pd, MA

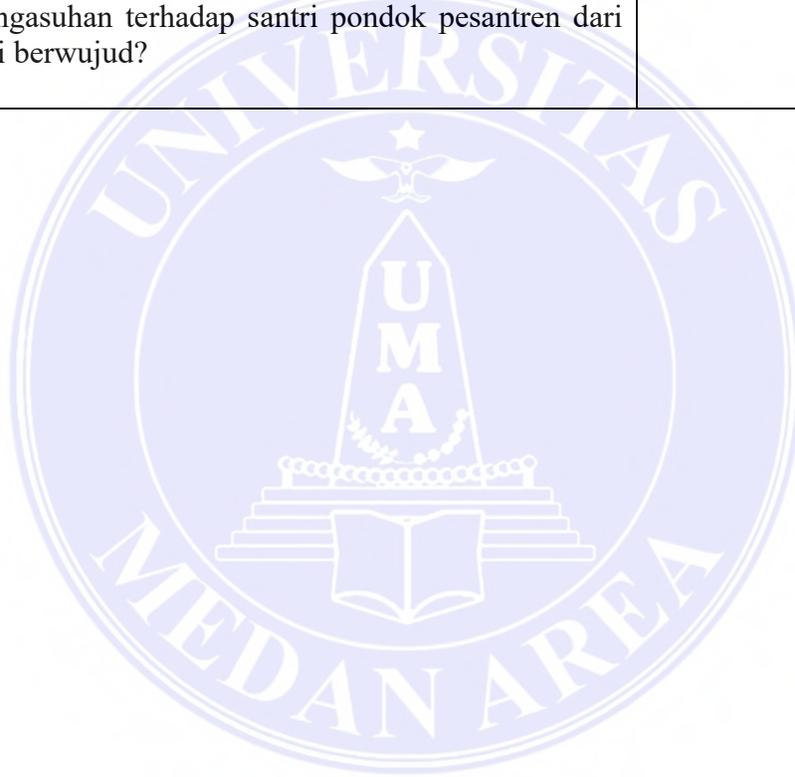
CC: /

Sunggal Utara | Jalan Ekster No. 7 Medan Estate Teli | (061) 758878 Fax: (061) 756009 | Medan 20223

2. Pedoman Wawancara

No	Pernyataan	Indikator
1	Bagaimana daya tangkap kopetensi, kinerja serta tenaga pendukung yang diberikan pengasuhan terhadap santri pondok pesantren?	Responsiveness (Daya Tangkap)
	Bagaimana keberadaan pengasuhan terhadap daya tangkap santri di pondok pesantren?	
	Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pengasuhan terhadap daya tangkap santri pondok pesantren?	
2	Bagaimana keandalan kopetensi, kinerja serta tenaga pendukung yang diberikan pengasuhan terhadap santri pondok pesantren?	Reliability (Keandalan)
	Bagaimana peran pengasuhan terhadap keandalan yang berikan terhadap santri di pondok pesantren?	
	Bagaimana keandalan kualitas pelayanan yang diberikan pengasuhan terhadap santri pondok pesantren?	
3	Bagaimana jaminan kopetensi, kinerja serta tenaga pendukung yang diberikan pengasuhan terhadap santri pondok pesantren?	Assurance (Jaminan)
	Bagaimana keberadaan pengasuhan terhadap jaminan santri di pondok pesantren?	
	Bagaimana jaminan kualitas pelayanan yang diberikan pengasuhan terhadap santri pondok pesantren?	
4	Bagaimana empati kopetensi, kinerja serta tenaga pendukung yang diberikan pengasuhan terhadap santri pondok pesantren?	Empathy (Empati)
	Bagaimana keberadaan pengasuhan terhadap empati yang diberikan kepada santri di pondok pesantren?	

	Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pengasuhan terhadap santri pondok pesantren dari sisi empati?	
5	Bagaimana wujud kopetensi, kinerja serta tenaga pendukung yang diberikan pengasuhan terhadap santri pondok pesantren?	Tangibles (Berwujud)
	Bagaimana keberadaan pengasuhan terhadap wujud yang diberikan kepada santri di pondok pesantren?	
	Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pengasuhan terhadap santri pondok pesantren dari sisi berwujud?	



3. Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi Wawancara dengan Direktur Pondok Pesanten Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Pengasuhan Santri Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Pengasuhan Santri Pondok Pesantren
Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Pengasuhan Santri Pondok Pesantren
Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Pengasuhan Santri Pondok Pesantren
Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Pengasuhan Santri Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Pengasuhan Santri Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Santri MTS Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Santri MTS Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Santri MTS Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Santri Aliyah Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Santri Aliyah Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Santri Aliyah Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Asdaqu (kakang asuh) Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Asdaqu (kakang asuh) Pondok Pesantren Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Orang Tua Santri Pondok Pesantren
Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Orang Tua Santri Pondok Pesantren
Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Orang Tua Santri Pondok Pesantren
Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Petugas Keamanan Pondok Pesantren
Darul Qur'an



Dokumentasi Wawancara dengan Petugas Keamanan Pondok Pesantren
Darul Qur'an

