



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
PADA YAYASAN PESANTREN DARUSSALAM BLOKAGUNG
TEGALSARI BANYUWANGI**
*(STRATEGY OF IMPROVING QUALITY OF EDUCATION SERVICES AT
FOUNDATION OF PESANTREN DARUSSALAM BLOKAGUNG TEGALSARI
BANYUWANGI)*

TESIS

diajukan oleh:

Siti Aimah, S.Pd.I

NIM 090920101026

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2011**

Tesis dengan judul bahasa Indonesia: (Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Yayasan Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi) dan dalam judul bahasa Inggris: (*Strategy Of Improving Quality Of Education Services At Foundation Of Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi*) ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Diajukan oleh:

Nama : Siti Aimah, S.Pd.I

NIM : 090920101026

Pembimbing Tesis,
Dosen Pembimbing Utama

Prof. Dr. H. KABUL SANTOSO, MS

NIP: 19430714 197008 1 001

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. SASONGKO M.Si

NIP : 19570407 198609 1 001

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2011

PERSEMBAHAN

**Untuk mereka
yang ku cintai dan ku sayangi;
Ibuku, Ayahku,
Guru-guruku,
Saudara-saudaraku,
Sahabat-sahabatku,
mereka semua yang ku kenal dan mengenalku**

MOTTO

Dari Abu Hurairah ra, Nabi saw, bersabda: "Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Barang siapa yang menutupi aib seorang muslim, pasti Allah akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat. Allah senantiasa menolong hamba Nya selama hamba Nya itu suka menolong saudaranya". HR, Muslim

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/NIM : Siti Aimah, S.Pd.I/090920101026
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi
Konsentrasi : Administrasi dan Kebijakan Publik
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah (tesis) yang dalam bahasa Indonesia berjudul: (Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Yayasan Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi) dan dalam bahasa Inggris berjudul: (*Strategy Of Improving Quality Of Education Services At Foundation Of Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi*) adalah benar-benar karya saya sendiri kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 Juli 2011 M.

Yang Menyatakan,

SITI AIMAH, S.Pd.I

NIM. 090920101026

PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 12 Juli 2011

Oleh:

**Pembimbing Tesis,
Dosen Pembimbing Utama**

Prof. Dr. H. KABUL SANTOSO, MS

NIP: 19430714 197008 1 001

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. SASONGKO M.Si

NIP : 19570407 198609 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Prof. Dr. H. KABUL SANTOSO, MS

NIP: 19430714 197008 1 001

PENGESAHAN

Tesis dengan judul bahasa Indonesia: (Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Yayasan Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi) dan dalam judul bahasa Inggris: (*Strategy Of Improving Quality Of Education Services At Foundation Of Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi*) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari/Tanggal : Selasa/12 Juli 2011

Tempat : Ruang Sidang Pasca Sarjana Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Prof. Dr. H. KABUL SANTOSO, MS

NIP: 19430714 197008 1 001

Anggota I,

Anggota II,

Dr. SASONGKO M.Si

NIP : 19570407 198609 1 001

Drs. ABDUL KHOLIQ AZHARI, M.Si

NIP : 19560726198902 1 009

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Prof. Dr. H. KABUL SANTOSO, MS

NIP: 19430714 197008 1 001

Dekan

Prof. Dr. Harry Yuswadi, MA

NIP : 195207271 198103 1 003

RINGKASAN

“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Yayasan Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi”

Kategorisasi pesantren di Indonesia secara sederhana dibagi menjadi dua bentuk, yaitu pesantren salaf dan pesantren modern. Kyai sebagai pemimpin pesantren, hakikatnya adalah seorang yang diakui oleh masyarakat, karena keahlian keagamaan, kepemimpinan dan kharismanya. Pesantren mirip “sebuah dinasti”. Karena itu pola konvensional kepemimpinan di pesantren cenderung membentuk kepemimpinan personal, segala masalah bertumpu pada kyai.

Pesantren Darussalam termasuk pesantren yang sudah menggunakan manajemen modern. Kyai sebagai tokoh utama mempunyai peran signifikan dalam membangun manajemen pesantren dan mengembangkan eksistensinya, khususnya sebagai lembaga pendidikan Islam. Namun demikian karena telah berbentuk yayasan, penerapan manajemen modern dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggungjawab Kyai sebagai *top leader*, tetapi juga menjadi tanggungjawab seluruh pengelola yayasan.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik “*snow-ball*” (bola salju). Sedangkan pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis datanya menggunakan analisis domain, taksonomi dan SWOT. Berdasarkan analisis SWOT dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pesantren Darussalam berada pada kondisi stabil, terbukti dengan temuan hasil penelitian faktor kekuatan/*strengths* yang merupakan faktor intern lebih dominan dibanding faktor kelemahan/*weakness* dan ditemukannya juga faktor peluang/*opportunities* juga lebih dominan dalam mendukung upaya-upaya yang dilakukan serta kesiapan menghadapi ancaman/*treaths* yang mungkin muncul.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan pengelola, sesuai teori Parasuraman dalam mengukur kualitas pelayanan publik lebih pada dimensi daya tanggap, jaminan, kehandalan dan empati. Sedangkan dimensi bukti fisik tampak lebih fokus diperankan pengasuh utama sekaligus ketua yayasan.

Kata Kunci: Strategi Kualitas Pelayanan Pendidikan, Manajemen Pesantren

SUMMARY

"Strategy Of Improving Quality Of Education Services At Foundation Of Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi"

Categorization of Pesantren in Indonesia is simply divided into two forms, namely Modern Pesantren and Classic Pesantren (Salaf). Kyai is as leader of the pesantren, is essentially one that is recognized by society, because of religious expertise, leadership and charismatic. Pesantren is like "a dynasty". Therefore the conventional patterns of leadership in schools tend to form personal leadership, the problems of relying on clerics.

Pesantren Darussalam includes boarding schools that are already using modern management. Kyai is as the main character has a significant role in building a boarding school management and develops its existence, especially as institutions of Islamic education. However, because it has shaped the foundation, the application of modern management an effort to improve the quality of public services is not only the responsibility of Kyai as a top leader, but also the responsibility of the entire foundation management.

This study used descriptive qualitative. Determination of informant was done by using "snow-ball". While the collection of data using observation, interviews and documentation. The analysis of data uses domain, taxonomy and SWOT analysis. Based on the SWOT analysis of efforts to improve the quality of public services at the foundation of Darussalam Islamic boarding at a stable condition, as evidenced by the items of research findings on the dimensions of the measurement of quality of public services according to his theory Parasuraman more entry factor of strength which are also internal factors and the discovery of opportunities factor in supporting the efforts that undertaken.

The results showed that the efforts made by functionaries of Pesantren Darussalam in improving the quality of public services according to *Parasuraman* theory in measuring the quality of public services are more focused to the dimensions of responsiveness, assurance, reliability and empathy. While the dimensions of the physical evidence (tangibles) seem to focus more played the primary caregiver and chairman of the foundation of Pesantren Darussalam.

Keywords: Improving Quality of Public Service, Pesantren Management

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin, puji syukur kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya tesis ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW penuntun umat menuju jalan keridloan Tuhan dengan keteladanan.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Jember, Dr. Ir. Tarsicius Sutikno, M.Sc atas kesempatan yang diberikan kepada penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Program Magister di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA atas kearifan dan kebijaksanaannya memberikan kesempatan kepada penulis dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan pengalaman baru di Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sebagai investasi masa depan
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi sekaligus Dosen Pembimbing Utama, Prof Dr. H. Kabul Santoso, MS atas kesempatan, motivasi dan inspirasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Program Magister Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi sekaligus Dosen Pembimbing Anggota penulisan tesis ini, Dr. Sasongko, M.Si yang telah memberikan motivasi, saran dan bimbingan untuk penyelesaian tugas akhir penulis dalam menempuh Program Studi Ilmu Administrasi Publik Program Magister di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Program Magister Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang berkenan memberikan ilmu dan pengalaman belajar kepada penulis

6. Pengasuh Utama sekaligus Ketua Yayasan Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi, KH Ahmad Hisyam Syafa'at, S.Sos.I, MH beserta Bani Syafa'at yang berkenan memberikan kajian ilmu keagamaan Islam, memberikan teladan dalam kehidupan pesantren, menjadi informan dan mengarahkan penulis kepada informan-informan lain, serta dengan penuh keterbukaan memberikan kesempatan penulis melakukan observasi terkait data-data penelitian
7. Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi, Dr. H. Abdul Kholiq Syafa'at, MA yang merekomendasikan penulis untuk menempuh pendidikan Magister Ilmu Administrasi di Universitas Jember dan dengan motivasi serta sugestinya membuat penulis mampu melaksanakan amanat rekomendasi tersebut sekaligus selesai sesuai *deadline* yang diharapkan.

“Tiada gading yang tak retak”, sebagai manusia biasa penulis menyadari dalam penulisan dan penyelesaian tesis ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran membangun penulis harapkan dari pembaca budiman demi kesempurnaan karya ilmiah ini. Selanjutnya semoga meski sederhana semoga karya ini memberikan kontribusi di dunia pendidikan dan menambah wacana baru bagi instansi dan pribadi yang membutuhkan, amin.

Jember, 12 Juli 2011 M.

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| Halaman Sampul | i |
| Daftar Isi | ii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Kajian Teoritis | 11 |
| 2.1.1 Kualitas pelayanan publik | 11 |
| 2.1.2 Pendekatan Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.1.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan | 19 |
| 2.1.4 Terminologi Pesantren | 26 |
| 2.1.5 Tujuan Pesantren | 28 |
| 2.1.6 Unsur-unsur Pesantren | 29 |
| 2.1.7 Ciri-ciri pesantren | 31 |
| 2.1.8 Prinsip-prinsip pendidikan pesantren | 32 |
| 2.1.9 Struktur Organisasi Pesantren | 33 |
| 2.1.10 Fungsi dan Peranan Pesantren | 38 |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 42 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 46 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 46 |
| 3.2 Fokus Penelitian | 47 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 48 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4 Penentuan informan | 48 |
| 3.5 Data dan Sumber data | 49 |
| 3.5.1 Jenis data | 49 |
| 3.5.2 Sumber Data | 50 |
| 3.6 Teknik pengumpulan data | 50 |
| 3.6.1 Observasi Partisipan (Participant Observation) | 51 |
| 3.6.2 Dokumentasi (Documentation) | 52 |
| 3.6.3 Wawancara (Interview) | 52 |
| 3.7 Analisis Data | 53 |
| 3.7.1 Reduksi data (<i>data reduction</i>) | 53 |
| 3.7.2 Penyajian data (<i>data display</i>) | 53 |
| 3.7.3 Pengambilan keputusan (<i>conclusion drawing verification</i>) | 54 |
| 3.8 Pemeriksaan keabsahan data | 55 |
| 3.8.1 Kredibilitas data | 55 |
| 3.8.2 Dependabilitas | 55 |
| 3.8.3 Konfirmabilitas | 56 |
| BAB 4. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 57 |
| 4.1 Sejarah Berdirinya Yayasan Pesantren Darussalam | 57 |
| 4.2 Identitas Yayasan Pesantren Darussalam | 59 |
| 4.3 Motto dan Visi Misi Yayasan Pesantren Darussalam | 60 |
| 4.4 Personalia Pengurus Yayasan Pesantren Darussalam | 60 |
| 4.5 Pembagian Tugas Kerja Pengurus Yayasan Pesantren Darussalam | 61 |
| 4.6 Lokasi Yayasan Pesantren Darussalam | 64 |
| 4.7 Daerah Asal Santri Yayasan Pesantren Darussalam | 64 |
| BAB 5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 65 |
| 5.1 Analisis Domain | 65 |

| | |
|--|------------|
| 5.1.1 Pendidikan yang Dikelola Yayasan Pesantren Darussalam | 65 |
| 5.1.2 Pendidikan Formal | 65 |
| 5.1.3 Pendidikan Non Formal | 115 |
| 5.1.4 Kegiatan Ekstra Kurikuler | 121 |
| 5.1.5 Organisasi Santri | 128 |
| 5.2 Analisis Taksonomi | 131 |
| 5.2.1 Upaya pengelola yayasan pesantren Darussalam dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik | 131 |
| 5.2.2 Peran pengasuh utama sekaligus ketua yayasan pesantren Darussalam Blokagung dalam ide, pemikiran, pandangan dan keterlibatannya – untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik | 164 |
| 5.3 Analisis SWOT | 174 |
| BAB 6. KESIMPULAN | 183 |
| 6.1 Kesimpulan | 183 |
| 6.2 Saran | 184 |
| Daftar Pustaka | 187 |
| Lampiran | 188 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Fisik dan Bangunan Yayasan Pesantren Darussalam | 189 |
| Lampiran 2 Daerah Asal dan Jumlah Santri..... | 191 |
| Lampiran 3 Susunan Pengurus Madrasah Diniyah al-Amiriyyah..... | 195 |
| Lampiran 4 Profil MTs al-Amiriyyah..... | 197 |
| Lampiran 5 Personalia MTs al-Amiriyyah | 199 |
| Lampiran 6 Profil MA al-Amiriyyah..... | 200 |
| Lampiran 7 Kesesuaian Latar Belakang Pendidik MA al-Amiriyyah..... | 203 |
| Lampiran 8 Personalia MA al-Amiriyyah..... | 204 |
| Lampiran 9 Data Penerimaan Siswa MA al-Amiriyyah | 206 |
| Lampiran 10 Data Guru dan Karyawan SD Darussalam | 207 |
| Lampiran 11 Profil SMP Darussalam..... | 208 |
| Lampiran 12 Data Inventaris SMP Daarussalam | 209 |
| Lampiran 13 Data Pendidik SMP Darussaalam | 211 |
| Lampiran 14 Personalia SMA Darussalam | 214 |
| Lampiran 15 Daftar Perkembangan Siswa SMA Darussalam | 216 |
| Lampiran 16 Data Pendidik SMK Darussalam | 219 |
| Lampiran 17 Profil SMK Darussalam | 224 |
| Lampiran 18 Data Perkembangan Siswa SMK Darussalam..... | 225 |
| Lampiran 19 Profil STAI Darussalam | 227 |
| Lampiran 20 Data Personalia dan Pendidik STAI Darussalam | 230 |
| Lampiran 21 Daftar Pra Sarana dan Sarana STAI Darussalam..... | 232 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar Gedung Yayasan Pesantren Darussalam | 234 |
| Gambar Kegiatan Yayasan Pesantren Darussalam..... | 238 |