

## Evaluasi Transparansi Layanan Keuangan Dayah Jami'ah Al-Aziziyah Berbasis Fuzzy Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)

Rizki Ananda

Universitas Islam Al-Aziziyah Indonesia

Email: [rizkiananda@unisai.ac.id](mailto:rizkiananda@unisai.ac.id)

### ABSTRACT

Financial transparency is a critical aspect of building trust between educational institutions and stakeholders, particularly parents of students (wali santri). This study aims to evaluate the transparency and quality of financial services at Dayah Jami'ah Al-Aziziyah using an integrated Fuzzy Service Quality (Fuzzy Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) approach. A quantitative descriptive-evaluative method was employed, with data collected through questionnaires distributed to 85 respondents selected using the Slovin formula from a total population of 500 wali santri. Each item was assessed on a Likert scale of 1-5 for both perceived performance (kenyataan) and expected importance (harapan), and subsequently converted into Triangular Fuzzy Numbers (TFN) to accommodate subjectivity and uncertainty in responses. Defuzzification results reveal that several service attributes exhibit negative GAP values, indicating that actual performance falls short of expectations. IPA mapping further classified the 14 items into four quadrants: Quadrant I (Priority) covers items 8, 9, 10, and 11 related to Responsiveness and Assurance dimensions, which require immediate improvement; Quadrant II (Maintain) covers items 2 and 4 from Tangible and Reliability dimensions that must be sustained; Quadrant III (Low Priority) covers items 6, 7, and 14 from Reliability and Empathy dimensions; and Quadrant IV (Excessive) covers items 1, 3, 5, 12, and 13 where resources may be reallocated. These findings provide strategic recommendations for improving financial service quality and transparency at Dayah Jami'ah Al-Aziziyah.

**Keywords:** Fuzzy Servqual, Importance Performance Analysis, Financial Transparency, Dayah, Service Quality.

### ABSTRAK

Transparansi keuangan merupakan aspek krusial dalam membangun kepercayaan antara lembaga pendidikan dan pemangku kepentingan, khususnya wali santri. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi transparansi dan kualitas layanan keuangan Dayah Jami'ah Al-Aziziyah menggunakan pendekatan integrasi Fuzzy Service Quality (Fuzzy Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif evaluatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 85 responden

menggunakan rumus Slovin dari total populasi 500 wali santri. Setiap butir pernyataan diukur menggunakan skala Likert 1-5 untuk dua aspek, yaitu kenyataan (persepsi) dan harapan, kemudian dikonversikan ke dalam Triangular Fuzzy Number (TFN) untuk mengakomodasi ketidakpastian dalam penilaian responden. Hasil defuzzifikasi menunjukkan beberapa atribut layanan memiliki nilai GAP negatif yang mengindikasikan kinerja aktual masih di bawah harapan wali santri. Pemetaan IPA mengklasifikasikan 14 butir ke dalam empat kuadran: Kuadran I (Prioritas Utama) mencakup butir 8, 9, 10, dan 11 pada dimensi Responsiveness dan Assurance yang memerlukan perbaikan segera; Kuadran II (Pertahankan Prestasi) mencakup butir 2 dan 4 pada dimensi Tangible dan Reliability yang harus dipertahankan; Kuadran III (Prioritas Rendah) mencakup butir 6, 7, dan 14 pada dimensi Reliability dan Empathy; serta Kuadran IV (Berlebihan) mencakup butir 1, 3, 5, 12, dan 13 yang sumber dayanya dapat dialihkan. Temuan ini memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas dan transparansi layanan keuangan Dayah Jami'ah Al-Aziziyah.

**Kata Kunci:** Fuzzy Servqual, Importance Performance Analysis, Transparansi Keuangan, Dayah, Kualitas Layanan

## PENDAHULUAN

Pengelolaan keuangan yang baik merupakan aspek krusial dalam menjamin keberlanjutan dan perkembangan suatu lembaga, termasuk lembaga pendidikan berbasis dayah. Pada sebuah lembaga pendidikan, seperti dayah, pengelolaan keuangan menjadi aspek krusial yang menentukan keberlanjutan operasional dan pengembangan aset lembaga tersebut (Ilmiah et al., 2025). Transparansi dalam pengelolaan keuangan menjadi tuntutan utama, terutama bagi wali santri yang berperan sebagai pihak yang mempercayakan dana kepada lembaga. Kurangnya transparansi dapat menimbulkan ketidakpercayaan serta persepsi negatif terhadap pengelolaan keuangan.

Dayah Jami'ah Al-Aziziyah sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam memiliki sistem pengelolaan keuangan yang melibatkan berbagai jenis pembayaran, seperti SPP, pembangunan, dan biaya operasional lainnya. Namun, dalam praktiknya masih terdapat potensi kesenjangan antara harapan wali santri terhadap transparansi dan kualitas layanan keuangan dengan kondisi yang dirasakan secara langsung.

Untuk mengukur kesenjangan tersebut, diperlukan metode yang mampu menangkap persepsi subjektif responden secara lebih akurat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap mutu layanan adalah Service Quality, yang menilai lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode Fuzzy servqual digunakan karena mampu mengakomodasi ketidakpastian dalam penilaian responden, sedangkan Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan

prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja (Mia Sumiarsih et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi transparansi dan kualitas layanan keuangan Dayah Jami'ah Al-Aziziyah, serta memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wali santri.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif evaluatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat transparansi dan kualitas layanan keuangan berdasarkan persepsi dan harapan responden secara terstruktur melalui kuesioner. Objek penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan kondisi layanan keuangan yang ada di Dayah Jami'ah Al-Aziziyah, serta evaluatif karena mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi responden menggunakan metode Fuzzy Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi dengan melihat secara langsung sistem pelayanan keuangan dan kemudian menyebarkan kuesioner kepada wali santri untuk mengumpulkan data persepsi dan harapan responden terhadap layanan keuangan dengan menggunakan skala Likert 1-5, yaitu: Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Cukup, Setuju, Sangat Setuju. Data kemudian dikonversi ke dalam *Triangular Fuzzy Number* (TFN) untuk analisis fuzzy servqual. Populasi adalah jumlah keseluruhan objek atau individu sebagai acuan yang akan diteliti peneliti. Populasi mengacu pada semua orang, benda, peristiwa, atau segala hal lain yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti oleh peneliti (Dewi et al., 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wali santri Dayah Jami'ah Al-Aziziyah yang berjumlah sekitar 500 orang. Sedangkan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (500)

e = tingkat kesalahan (10%)

$$n = \frac{500}{1 + 500(0.1^2)} = \frac{500}{6} \approx 83$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah minimal sampel adalah 83 responden. Namun untuk meningkatkan keakuratan penelitian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 responden.

Variabel dalam penelitian merupakan unsur yang menjadi fokus pengamatan dan pengukuran. Pemilihan variabel yang tepat sangat menentukan arah, ruang lingkup, dan hasil dari penelitian itu sendiri. Kesalahan dalam mengidentifikasi variabel dapat menyebabkan penelitian kehilangan fokus, bahkan berujung pada kesimpulan yang keliru (Ade Ismayani, 2019). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan dependen, untuk variabel

dependen nya berfokus pada kepuasan dan persepsi terhadap layanan keuangan, sedangkan untuk variabel independen berfokus pada kualitas layanan keuangan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan definisi operasional variabel sebagai berikut:

**Tabel 1. Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator
Tangibles	Bukti fisik layanan	Fasilitas, bukti pembayaran
Reliability	Keandalan layanan	Ketepatan, keakuratan
Responsiveness	Daya tanggap	Kecepatan pelayanan
Assurance	Jaminan	Kepercayaan, keamanan
Empathy	Kepedulian	Sikap, perhatian

### Uji Validitas dan Reliabilitas Data

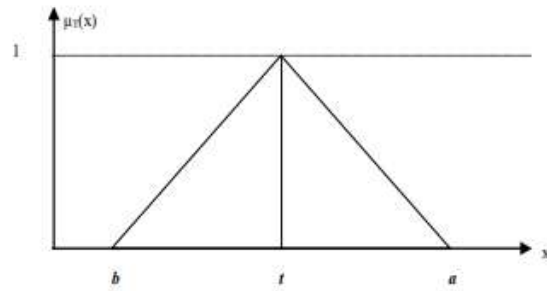
Pengujian Validitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara tepat. Dengan kata lain, validitas menggambarkan tingkat ketepatan alat ukur dalam mencapai tujuan pengukuran (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan terhadap setiap butir pernyataan, dimana suatu item dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , dan sebaliknya dinyatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Perhitungan nilai  $r_{hitung}$  dilakukan dengan bantuan SPSS 26.

Sementara itu, reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat konsistensi atau keandalan suatu instrumen. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten atau stabil ketika digunakan dalam kondisi yang relatif sama (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dimana suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ , dan sebaliknya dinyatakan tidak reliabel jika nilainya  $< 0,60$ . Selain itu, nilai corrected item-total correlation juga digunakan sebagai pendukung analisis, yang diperoleh melalui bantuan SPSS 26.

### Pengintegrasian Fuzzy Service Quality

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang terdiri dari wali santri. Setiap item pernyataan diukur menggunakan skala Likert 1-5 untuk dua aspek, yaitu: Kenyataan terhadap layanan yang diterima dan Harapan) terhadap layanan yang diinginkan. Data yang terkumpul kemudian diolah sebagai dasar analisis menggunakan metode Fuzzy Servqual.

Nilai skala Likert yang diperoleh dari responden selanjutnya dikonversikan ke dalam bentuk *Triangular Fuzzy Number* (TFN). Transformasi ini bertujuan untuk mengakomodasi ketidakpastian dan subjektivitas dalam penilaian responden. Setiap nilai pada skala Likert direpresentasikan dalam tiga parameter, yaitu nilai bawah ( $b$ ), nilai tengah ( $t$ ), dan nilai atas ( $a$ ). Lihat gambar 1.



**Gambar 1. Triangular Fuzzy Number (TFN)**

Rentang nilai untuk setiap pilihan harus dihitung menggunakan rumus TFN. *Triangular Fuzzy Number* (TFN) dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut (Suharyanta & A`yunin, 2018):

Nilai batas bawah (*b*):

$$b_i = \frac{b_{b1} * n_1 + b_{b2} * n_2 + \dots + b_{bk} * n_k}{n_1 + n_2 + \dots + n_k}$$

Nilai batas tengah (*t*):

$$t_i = \frac{b_{t1} * n_1 + b_{t2} * n_2 + \dots + b_{tk} * n_k}{n_1 + n_2 + \dots + n_k}$$

Nilai batas atas (*a*):

$$a_i = \frac{b_{a1} * n_1 + b_{a2} * n_2 + \dots + b_{ak} * n_k}{n_1 + n_2 + \dots + n_k}$$

Keterangan:

$b_{bk}$  = nilai bobot bawah dari pilihan *k*

$b_{tk}$  = nilai bobot tengah dari pilihan *k*

$b_{ak}$  = nilai bobot atas dari pilihan *k*

$n_k$  = jumlah responden dari pilihan *k*

Defuzzifikasi dilakukan dengan menghitung nilai *crisp fuzzy* yaitu rata-rata dari nilai batas bawah (*b*), nilai tengah (*t*), dan nilai batas atas (*a*), setelah fuzzifikasi, yang meliputi penentuan nilai TFN. Perhitungan fuzzy yang tajam dapat digunakan untuk merepresentasikan variabel defuzzified dari bilangan fuzzy seperti pada.

$$Crisp Fuzzy = \frac{b + t + a}{3}$$

Keterangan:

*b* = nilai batas bawah

*t* = nilai batas tengah

*a* = nilai batas atas

Kesenjangan (GAP) atau Gap Fuzzy Service Quality adalah kesenjangan antara persepsi dan harapan. Selanjutnya, perbedaan antara harapan dan persepsi kualitas layanan rata-rata dijelaskan.

$$GAP = Kenyataan - Harapan$$

Nilai gap yang telah diperoleh memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai gap positif (persepsi > ekspektasi), maka kualitas layanan dikatakan sangat memuaskan.

2. Jika nilai gap nol (persepsi = ekspektasi), maka kualitas layanan dikatakan memuaskan.
3. Jika nilai gap negative (persepsi < ekspektasi), maka layanan dikatakan tidak memuaskan dan tidak berkualitas

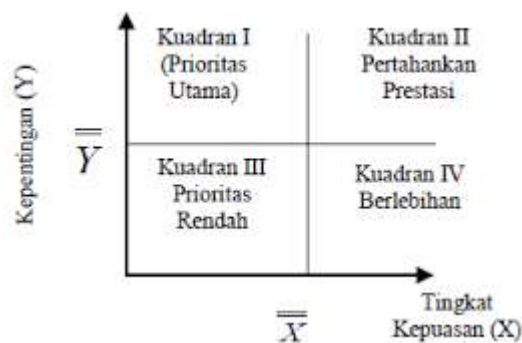
### Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) dalam penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut layanan keuangan berdasarkan persepsi dan harapan responden. Nilai persepsi yang telah diperoleh dari hasil defuzzifikasi digunakan sebagai representasi kinerja (*performance*) dan ditempatkan pada sumbu X, sedangkan nilai harapan digunakan sebagai representasi tingkat kepentingan (*importance*) dan ditempatkan pada sumbu Y. Selanjutnya, dihitung nilai rata-rata dari masing-masing variabel sebagai titik potong (*cut-off point*) untuk membentuk diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran.

Nilai rata-rata dari kedua variabel digunakan sebagai titik potong untuk membentuk diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)  
Menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, sehingga perlu segera diperbaiki.
2. Kuadran II (Pertahankan Kinerja)  
Menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)  
Menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah.
4. Kuadran IV (Berlebihan)  
Menunjukkan atribut dengan kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya rendah.

Interpretasi diagram IPA dilakukan dengan membagi diagram IPA menjadi empat kuadran berdasarkan hasil pengukuran kepentingan-kinerja. Atribut kinerja direpresentasikan pada sumbu X, dan atribut penting (kepuasan dan kualitas layanan) direpresentasikan pada sumbu Y (Mia Sumiarsih et al., 2025). Diagram Kuadran IPA digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. Diagram Kartesius Kuadran IPA**

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan IPA, dirumuskan strategi perbaikan yang fokus pada dimensi layanan di Kuadran I. Aspek-aspek yang

berada di kuadran ini memiliki tingkat harapan atau pentingan tinggi tetapi kinerja rendah. Area ini menjadi prioritas utama yang memerlukan perbaikan segera.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Hasil uji coba terhadap kuesioner dilakukan untuk menilai tingkat validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian ini melibatkan 85 responden Wali Santri yang anaknya belajar di Dayah Jami'ah Al-Aziziyah, sehingga dapat mewakili populasi penelitian. Analisis validitas dan reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 26. Adapun hasil uji validitas untuk variabel harapan dan kenyataan disajikan pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Harapan dan Kenyataan**

Butir Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Keterangan
	$r_{xy}$	$r_{tabel\ 5\%}$ (N=85)	$r_{xy}$	$r_{tabel\ 5\%}$ (N=85)	
Butir 1	0,680	0,213	0,741	0,213	Valid
Butir 2	0,788	0,213	0,910	0,213	Valid
Butir 3	0,909	0,213	0,925	0,213	Valid
Butir 4	0,853	0,213	0,822	0,213	Valid
Butir 5	0,932	0,213	0,927	0,213	Valid
Butir 6	0,882	0,213	0,895	0,213	Valid
Butir 7	0,925	0,213	0,928	0,213	Valid
Butir 8	0,937	0,213	0,931	0,213	Valid
Butir 9	0,946	0,213	0,964	0,213	Valid
Butir 10	0,965	0,213	0,925	0,213	Valid
Butir 11	0,939	0,213	0,971	0,213	Valid
Butir 12	0,943	0,213	0,919	0,213	Valid
Butir 13	0,979	0,213	0,968	0,213	Valid
Butir 14	0,928	0,213	0,910	0,213	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS pada setiap butir pernyataan yang ditunjukkan pada Tabel 2, nilai  $r_{hitung}$  antara butir pertanyaan 1-14 lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,213 dengan N = 85. Dengan demikian, ke-14 butir dalam instrumen kuesioner dinyatakan valid.

Nilai reliabilitas berada pada rentang 0 hingga 1, dimana nilai yang mendekati 1 menunjukkan tingkat reliabilitas yang semakin baik. Semakin tinggi nilai yang diperoleh, maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitas suatu atribut. Apabila instrumen kuesioner tidak memenuhi kriteria reliabilitas, maka perlu dilakukan peninjauan dan perbaikan terhadap butir pernyataan yang digunakan (Taherdoost, 2018). Dalam penelitian ini, suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien alpha atau *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil pengujian reliabilitas data kuesioner dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan dan Kenyataan**

Variabel	Statistik Reliabilitas	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items

Harapan	0,982	14
Kenyataan	0,984	14

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS pada setiap butir pernyataan yang ditunjukkan pada Tabel 3, nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dengan jumlah itemnya 14. Dengan demikian, ke-14 butir dalam instrumen kuesioner dinyatakan reliabel.

### Pengintegrasian Fuzzy Service Quality

Setelah hasil uji variabel valid dan reliabel, maka untuk menentukan skor yang dibutuhkan responden untuk setiap butir pernyataan dalam kuesioner, maka digunakan Fuzzy Set. Dalam penelitian ini untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan berdasarkan hasil perhitungan nilai fuzzifikasi ditentukan skor sebagai berikut:

**Tabel 4. Skala Likert Berbasis *Triangular Fuzzy Number* (TFN)**

Skala Likert	TFN
Sangat Setuju	(4,5,5)
Setuju	(3,4,5)
Cukup	(2,3,4)
Tidak Setuju	(1,2,3)
Sangat Tidak Setuju	(1,1,2)

Rekapitulasi data kuesioner yang mencakup variabel kenyataan dan harapan responden berdasarkan tingkat kepuasan layanan yang diperoleh setelah peneliti menyebarkan serta mengumpulkan kuesioner dari 85 wali santri. Adapun dimensi dan butir pertanyaan yang digunakan dalam instrumen kuesioner tersebut disajikan pada Tabel 5 berikut:

**Tabel 5. Dimensi dan Butir Pernyataan dalam Instrumen Kuesioner**

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Kenyataan (1-5)	Harapan (1-5)
1	Tangibles (Bukti Fisik)	Informasi keuangan harus tersimpan di komputer Keuangan		
2		Bukti pembayaran diberikan secara jelas dan rapi		
3		Sistem pencatatan keuangan terlihat tertata		
4		Fasilitas pelayanan keuangan nyaman dan memadai		
5	Reliability (Keandalan)	Petugas keuangan mencatat transaksi dengan akurat		
6		Tidak terjadi kesalahan dalam jumlah pembayaran		
7		Laporan keuangan dapat dipercaya		
8	Responsiveness	Petugas cepat melayani pembayaran		

9	(Daya Tanggap)	Petugas cepat merespon pertanyaan terkait keuangan		
10		Keluhan terkait pembayaran ditangani dengan cepat		
11	Assurance (Jaminan)	Petugas memiliki kompetensi dalam pengelolaan keuangan		
12		Ada rasa percaya terhadap pengelola keuangan		
13	Empathy (Empati)	Petugas bersikap ramah dan sopan		
14		Petugas memahami kondisi wali santri		

Dengan menggunakan rumus persamaan fuzzifikasi diatas, nilai rentang butir pernyataan pertama dihitung berdasarkan hasil kuesioner tabulasi variabel kenyataan. Perhitungan item pertama ini berfungsi sebagai sampel untuk semua item lainnya dengan menggunakan rumus perhitungan yang sama.

Nilai batas bawah (*b*):

$$b_1 = \frac{1(8) + 1(3) + 2(0) + 3(5) + 4(69)}{8 + 3 + 0 + 5 + 69} = \frac{8 + 3 + 0 + 15 + 276}{85} = \frac{302}{85} \approx 3.55$$

Nilai batas tengah (*t*):

$$t_1 = \frac{1(8) + 2(3) + 3(0) + 4(5) + 5(69)}{8 + 3 + 0 + 5 + 69} = \frac{8 + 6 + 0 + 20 + 345}{85} = \frac{379}{85} \approx 4.46$$

Nilai batas atas (*a*):

$$a_1 = \frac{2(8) + 3(3) + 4(0) + 5(5) + 5(69)}{8 + 3 + 0 + 5 + 69} = \frac{16 + 9 + 0 + 25 + 345}{85} = \frac{395}{85} \approx 4.65$$

Kemudian defuzzifikasi dilakukan dengan menghitung nilai *crisp fuzzy* menggunakan rumus persamaan sebagai berikut:

$$d_{x1} = \frac{3.55 + 4.46 + 4.65}{3} = \frac{12.66}{3} \approx 4.22$$

Berdasarkan contoh perhitungan tersebut, peneliti melakukan perhitungan secara lengkapnya menggunakan *Microsoft Excel*. Hasilnya ditunjukkan pada Tabel berikut ini:

**Tabel 6. Hasil Fuzzifikasi dan Defuzzifikasi**

Butir	Fuzzyfikasi Kenyataan			Defuzzyfikasi Kenyataan	Fuzzyfikasi Harapan			Defuzzyfikasi Harapan
	<i>b</i>	<i>t</i>	<i>a</i>		<i>b</i>	<i>t</i>	<i>a</i>	
1	3.61	4.55	4.82	4.33	3.55	4.46	4.65	4.22
2	3.52	4.42	4.68	4.21	3.78	4.72	4.82	4.44
3	3.56	4.53	4.81	4.30	3.45	4.35	4.64	4.15
4	3.46	4.40	4.75	4.20	3.65	4.59	4.82	4.35
5	3.64	4.58	4.79	4.33	3.51	4.38	4.59	4.16
6	3.26	4.16	4.56	4.00	3.52	4.40	4.60	4.17
7	3.42	4.33	4.64	4.13	3.41	4.28	4.54	4.08
8	3.36	4.27	4.59	4.07	3.60	4.51	4.69	4.27
9	3.40	4.31	4.67	4.13	3.58	4.48	4.69	4.25

10	3.42	4.33	4.61	4.12	3.58	4.48	4.69	4.25
11	3.39	4.29	4.69	4.13	3.54	4.45	4.69	4.23
12	3.49	4.44	4.74	4.22	3.45	4.32	4.59	4.12
13	3.52	4.42	4.72	4.22	3.53	4.44	4.66	4.21
14	3.28	4.19	4.54	4.00	3.49	4.40	4.66	4.18

Dengan menggunakan rekapitulasi ini, nilai GAP pada pernyataan pertama dapat dihitung menggunakan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Gap_1 = Kenyataan_1 - Harapan_1$$

$$Gap_1 = 4.33 - 4.22$$

$$Gap_1 = 0.11$$

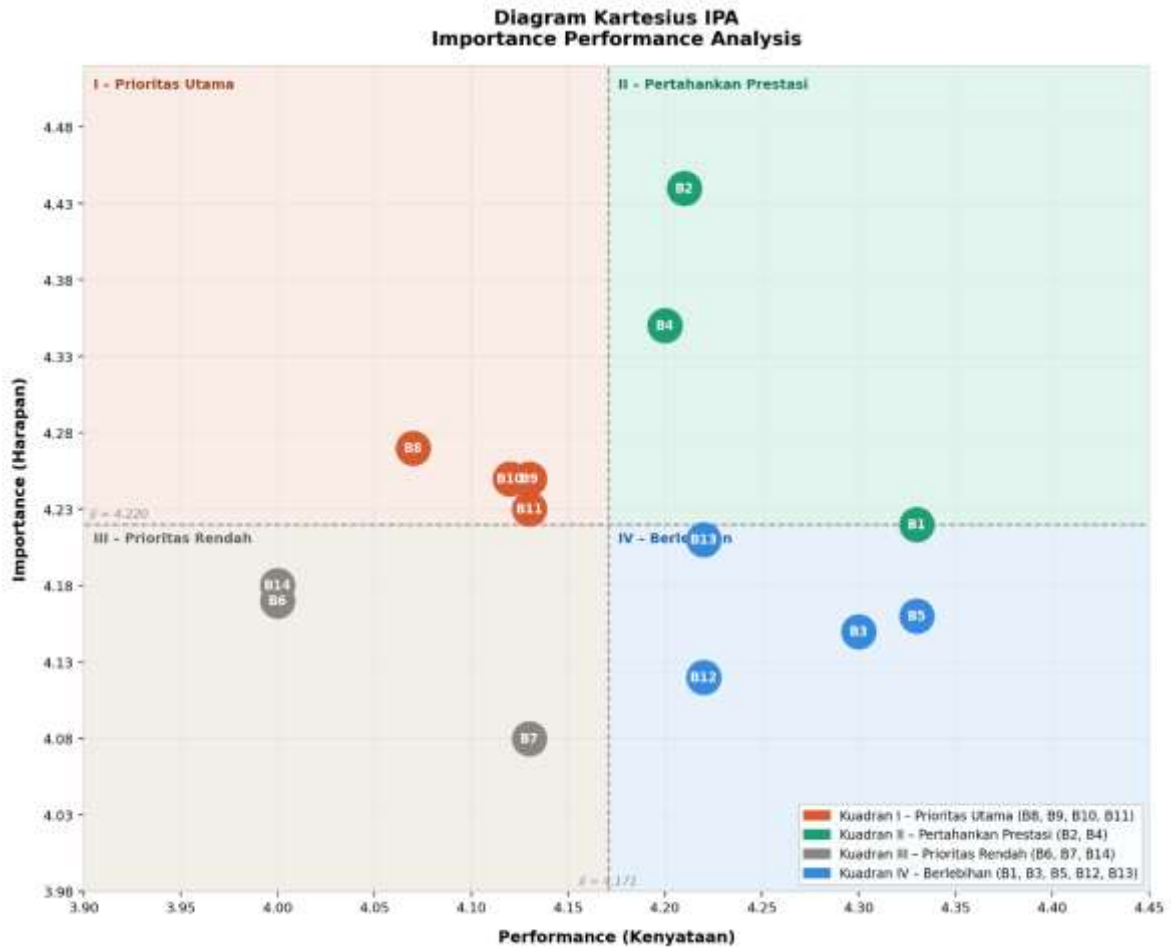
**Tabel 7. Hasil Nilai GAP**

Butir	Dimensi	Defuzzyfikasi		GAP
		Kenyataan	Harapan	
1	<i>Tangible</i>	4.33	4.22	0.11
2		4.21	4.44	-0.23
3		4.30	4.15	0.16
4	<i>Reliability</i>	4.20	4.35	-0.15
5		4.33	4.16	0.18
6		4.00	4.17	-0.18
7	<i>Responsiveness</i>	4.13	4.08	0.05
8		4.07	4.27	-0.19
9		4.13	4.25	-0.13
10	<i>Assurance</i>	4.12	4.25	-0.13
11		4.13	4.23	-0.10
12		4.22	4.12	0.11
13	<i>Empathy</i>	4.22	4.21	0.01
14		4.00	4.18	-0.18

Berdasarkan hasil perhitungan setiap butir untuk setiap dimensi layanan pada Tabel 7, hasil perhitungan menunjukkan bahwa masih ada beberapa nilai GAP yang bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada transparansi layanan yang diberikan petugas keuangan masih jauh dari harapan wali santri.

**Analisis Importance Performance Analysis (IPA)**

Dalam IPA, nilai Kenyataan (Performance) menjadi sumbu X dan Harapan (Importance) menjadi sumbu Y. Rata-rata keduanya menjadi titik potong diagram kartesius, membagi empat kuadran. Lihat Gambar 3.



**Gambar 3. Diagram Kartesius Kuadran IPA**

Analisis Importance-Performance Analysis dilakukan dengan memetakan 14 butir pernyataan ke dalam diagram kartesius berdasarkan nilai rata-rata kenyataan (performance) sebesar 4,171 dan rata-rata harapan (importance) sebesar 4,220 sebagai titik potong sumbu.

- Kuadran I - Prioritas Utama (butir 8, 9, 10, 11)**  
 Harapan tinggi, kinerja rendah → perlu perbaikan segera  
 Butir-butir ini memiliki nilai harapan di atas rata-rata namun kinerja di bawah rata-rata, sehingga menjadi prioritas perbaikan utama. Butir 8 (responsiveness, GAP -0,19) dan butir 9 (responsiveness, GAP -0,13) menunjukkan bahwa pelanggan menginginkan kesigapan layanan yang lebih tinggi dari yang mereka terima. Demikian pula butir 10 dan 11 (assurance, GAP masing-masing -0,13 dan -0,10) mengindikasikan adanya kesenjangan pada aspek jaminan dan kepercayaan layanan. Manajemen perlu mengalokasikan sumber daya secara khusus untuk meningkatkan kecepatan respons petugas dan kompetensi pemberian jaminan kepada pelanggan.
- Kuadran II - Pertahankan Prestasi (butir 2, 4)**  
 Harapan tinggi, kinerja tinggi → sudah baik, pertahankan  
 Kedua butir ini berada pada posisi ideal: harapan pelanggan tinggi dan kinerja yang diberikan juga sudah tinggi. Butir 2 (tangible, GAP -0,23) memang menunjukkan selisih negatif, namun nilainya tetap kompetitif

dibanding ekspektasi yang sangat tinggi (4,44). Butir 4 (reliability, GAP -0,15) juga menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan sudah cukup diperhatikan. Kondisi ini harus dipertahankan dan dijaga konsistensinya agar tidak turun ke Kuadran I.

- Kuadran III - Prioritas Rendah (butir 6, 7, 14)  
Harapan rendah, kinerja rendah → tidak mendesak  
Butir-butir ini memiliki harapan dan kinerja yang sama-sama berada di bawah rata-rata. Butir 6 (reliability, GAP -0,18), butir 7 (responsiveness, GAP +0,05), dan butir 14 (empathy, GAP -0,18) tidak dianggap penting secara dominan oleh pelanggan sehingga perbaikannya tidak mendesak. Meski demikian, perlu tetap dimonitor agar tidak memburuk dan bergeser ke Kuadran I.
- Kuadran IV - Berlebihan (butir 1, 3, 5, 12, 13)  
Harapan rendah, kinerja tinggi → sumber daya bisa dialihkan  
Butir-butir ini menunjukkan kinerja yang sudah melampaui harapan pelanggan (GAP positif atau mendekati nol dengan kinerja tinggi). Butir 1 (+0,11), butir 3 (+0,16), butir 5 (+0,18), butir 12 (+0,11), dan butir 13 (+0,01) merupakan aspek yang sudah sangat baik di mata pelanggan, namun harapan mereka tidak setinggi kinerja yang diberikan. Sumber daya yang diinvestasikan pada butir-butir ini dapat dipertimbangkan untuk dialihkan sebagian ke aspek yang masuk Kuadran I demi efisiensi organisasi.

Fokus utama perbaikan layanan harus diarahkan pada dimensi Responsiveness (butir 8-9) dan Assurance (butir 10-11), karena keempat butir tersebut berada di Kuadran I dengan GAP negatif yang cukup signifikan. Sementara itu, keunggulan pada aspek Tangible (butir 2) dan sebagian Reliability (butir 4) yang ada di Kuadran II perlu dipertahankan sebagai kekuatan kompetitif layanan.

## PENUTUP

Penelitian ini berhasil mengevaluasi transparansi dan kualitas layanan keuangan Dayah Jami'ah Al-Aziziyah menggunakan metode integrasi Fuzzy Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan melibatkan 85 wali santri sebagai responden. Seluruh 14 butir instrumen kuesioner dinyatakan valid dan reliabel (Cronbach's Alpha 0,982 untuk harapan dan 0,984 untuk kenyataan). Hasil analisis Fuzzy Servqual menunjukkan bahwa 8 dari 14 butir memiliki nilai GAP negatif, yang berarti kinerja layanan keuangan masih berada di bawah harapan wali santri, dengan kesenjangan terbesar pada dimensi Responsiveness (butir 8, GAP -0,19) dan Tangible (butir 2, GAP -0,23).

Berdasarkan pemetaan diagram kartesius IPA dengan rata-rata kenyataan 4,171 dan rata-rata harapan 4,220, diperoleh empat klasifikasi prioritas: Kuadran I (Prioritas Utama) mencakup butir 8, 9, 10, dan 11 pada dimensi Responsiveness dan Assurance yang memerlukan perbaikan segera; Kuadran II (Pertahankan Prestasi) mencakup butir 2 dan 4 pada dimensi Tangible dan Reliability; Kuadran III (Prioritas Rendah) mencakup butir 6, 7, dan 14; serta Kuadran IV (Berlebihan) mencakup butir 1, 3, 5, 12, dan 13 yang sumber dayanya dapat dialihkan ke Kuadran I. Secara keseluruhan, penelitian ini merekomendasikan agar pengelola

Dayah Jami'ah Al-Aziziyah memprioritaskan peningkatan kecepatan respons petugas keuangan dan penguatan kompetensi jaminan layanan sebagai langkah strategis dalam meningkatkan transparansi dan kepercayaan wali santri terhadap pengelolaan keuangan lembaga.

## REFERENSI

- Ade Ismayani. (2019). *Metodologi Penelitian*. Syiah Kuala University Press.
- Chen, C. T. (2000). Extensions of the TOPSIS for group decision-making under fuzzy environment. *Fuzzy Sets and Systems*, 114(1), 1–9. [https://doi.org/10.1016/S0165-0114\(97\)00377-1](https://doi.org/10.1016/S0165-0114(97)00377-1)
- Dewi, I., Khotimah, H., Nasution, R., Zulpan, Hariyati, T., & Rusli, A. (2023). Teori populasi dan pengambilan sampel. *Jurnal Literasiologi*, 14(2), 1–9.
- Ilmiah, M. K., Hidayat, M. R., & Maulida, A. Z. (2025). Analisis Pengelolaan Keuangan Guna Meningkatkan Aset Pondok Pesantren Ibnu Mas'Ud Putri Di Hulu Sungai Selatan. *SOSEBI: Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 18–41. <https://doi.org/10.21274/sosebi.v5i1.10863>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.2307/1250495>
- Mia Sumiarsih, Ilman Ansori, Nijar Kurnia Romdoni, Putri Kamelia, & Ai Rahmatika. (2025). Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metoda SERVQUAL dan Model Importance Performance Analysis (IPA) pada Bisnis Kuliner Baso Aci Sambel Garut. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(4), 851–859. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.535>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharyanta, D., & A`yunin, Q. (2018). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum. *Kesmas*, 7(1), 27.
- Taherdoost, H. (2018). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *SSRN Electronic Journal*, 5(3), 28–36. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tsaur, S. H., Chang, T. Y., & Yen, C. H. (2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM. *Tourism Management*, 23(2), 107–115. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00050-4](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00050-4)