

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Oleh :

I Putu Pranatha Sentosa¹, Ni Made Erpia Ordani Astuti², I Made Elia Cahaya³

^{1,2} Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Universitas Dhyana Pura, Badung, Indonesia

³ Program Studi Pendidikan Guru-Pendidikan Anak Usia Dini, Universitas Dhyana Pura, Badung, Indonesia

Email : ¹pranathasentosa@undhirabali.ac.id

²erpiaastuti@undhirabali.ac.id

³madeeliacahaya@undhirabali.ac.id

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Dhyana Pura, Bali. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan sampling jenuh. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 46 orang mahasiswa. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan metode SERVQUAL. Analisis data dilakukan dengan teknik *Customer Satisfaction Index* dan *Importance-Performance Analysis*. Dari hasil perhitungan disimpulkan bahwa mahasiswa merasa "sangat puas" terhadap layanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Namun, terdapat 17 atribut yang menjadi permasalahan dalam kinerja layanan program Studi. Pada atribut *Tangibles* terdapat 8 atribut yang belum optimal, atribut *Reliability* terdapat 5 atribut yang belum optimal, atribut *Responsiveness* seluruh atribut sudah optimal, atribut *Assurance* terdapat 1 atribut yang belum optimal, dan atribut *Empathy* terdapat 3 atribut yang belum optimal. Atribut-atribut tersebut kemudian menjadi referensi untuk meningkatkan kinerja layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

Kata Kunci : Kepuasan mahasiswa, SERVQUAL, CSI, IPA.

Abstract

This research is a qualitative descriptive study conducted at the Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Study Program of Dhyana Pura University, Bali. The data collection technique was carried out by saturation of 46 students. This research was conducted to measure the level of student satisfaction with the SERVQUAL method. Data analysis was performed using CSI and IPA techniques. From the results of the analysis it was concluded that students felt "very satisfied" with the Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Study Program Services. However, there are 17 attributes that are a problem in the study program's service performance. In Tangibles attribute there are 8 attributes that are not optimal, Reliability attributes are 5 attributes that are not optimal, Responsiveness attributes for all attributes are optimal, Assurance attributes are 1 attribute that is not optimal yet, and Empathy attributes are 3 attributes that are not optimal yet. These attributes then become a reference for improving the performance of educational services in the Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Study Program.

Keywords : Consumers satisfaction, SERVQUAL, CSI, IPA

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu bangsa karena merupakan jenjang pendidikan paling tinggi dalam sistem pendidikan nasional. Pendidikan tinggi menjadi ujung tombak dalam mendorong perkembangan suatu bangsa (Rifandi 2013). Pendapat lainnya yang dikemukakan oleh Jain et al. (2011) institusi

akademik membutuhkan inovasi yang berkelanjutan, memiliki diversitas struktur, dan mampu menemukan berbagai cara baru untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya secara efektif. Tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan yang lebih kompetitif dengan institusi akademik lainnya. Memahami kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan yang

telah dirasakan adalah cara untuk meningkatkan mutu dan daya saing sebuah institusi akademik. Perguruan tinggi harus lebih efektif dan efisien dalam berpartisipasi pada persaingan global yang sangat kompetitif dimana ekspektasi pelanggan terhadap kebutuhan akan pendidikannya semakin meningkat. Sedangkan Primiani dan Ariani (2005) berpendapat bahwa kualitas pelayanan di dunia pendidikan mempunyai karakter khusus dan lebih sulit daripada pelayanan pada produk yang berwujud. Organisasi pendidikan adalah penghasil jasa yang diharapkan masyarakat untuk dapat mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Pelanggan atau konsumen pada lembaga pendidikan memiliki karakter berbeda dan memiliki fungsi yang unik dalam menentukan kualitas dari apa yang mereka terima dari dunia pendidikan.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa. Yang dimaksud sebagai pelanggan dalam dunia pendidikan dapat diklasifikasikan sebagai pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Ada beberapa macam pelanggan eksternal, yaitu; "Pelanggan utama" adalah pelajar/peserta didik, "pelanggan kedua" adalah orangtua/sponsor, dan yang menjadi "pelanggan ketiga" adalah pihak yang memiliki peran penting meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Sementara itu, yang dikenal dengan sebutan pelanggan internal pendidikan yaitu para dosen dan karyawan.

Sangatlah penting meningkatkan kepuasan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Hal ini dilakukan agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan. Pelanggan sebagai orang atau unit yang menerima hasil dari suatu proses dalam suatu sistem (Arief, 2007).

Pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan apakah suatu produk atau jasa tersebut berkualitas atau tidak. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap

produk/jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2005: 260) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan, sedangkan jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Akan tetapi bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa menyediakan jasa kepada konsumen secara kontinu dan konsisten.

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah tentang analisis kepuasan pelayanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga kepada mahasiswa sebagai pelanggan yang menerima jasa secara langsung. Program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Universitas Dhyana Pura memiliki tantangan dalam pencapaian jumlah penerimaan mahasiswa baru. Jumlah mahasiswa sangat berpengaruh dalam pengembangan program pendidikan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Hal ini memberikan motivasi bahwa Prodi harus melaksanakan kegiatan perbaikan dan pengembangan program kerja dengan baik. Dari hasil penelusuran dokumen diketahui bahwa penerimaan mahasiswa baru kurang memuaskan. Dari tahun 2015 sampai 2018 hanya dapat menerima 55 orang mahasiswa. Penerimaan mahasiswa masih dibawah rasio kelas yang telah ditetapkan pemerintah. Jika merujuk pada Permenristekdikti Nomor 2 tahun 2016 terkait rasio dosen dan mahasiswa pada rumpun ilmu pendidikan adalah 1 : 45. Dengan demikian seharusnya target penerimaan total mahasiswa jika terdapat 6 orang dosen tetap tetap adalah 270 orang mahasiswa. Dari hasil perhitungan diketahui capaian penerimaan total mahasiswa hanya 20,37%. Hal ini menyebabkan perlunya dilakukan penelitian terkait kepuasan

dari sisi konsumen khususnya mahasiswa dengan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa pelayanan pendidikan pada program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Dhyana Pura Bali.
2. Untuk mengetahui kinerja atribut-atribut pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Dhyana Pura Bali dengan menggunakan teknik *Importance-Performance Analysis*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yang menitik beratkan pada pengukuran layanan pendidikan dengan metode SERVQUAL yang dianalisis dengan teknik CSI dan IPA. Penelitian ini dilakukan pada Program Studi Pendidikan

Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, yang beralamat di Jalan Raya Padang Luwih, Br. Tegal Jaya, Dalung, Kuta Utara, Badung, Bali.

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura yang aktif menjadi mahasiswa pada tahun akademik 2018/2019. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel dengan jumlah 46 orang mahasiswa.

Prosedur pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, pedoman wawancara, observasi, dan studi dokumen. Adapun kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 2. Instrumen Penelitian IPA

Dimensi	Atribut	Pernyataan	
		+	-
<i>Tangi-bles</i>	Peralatan modern dan teknologi.	2	2
	Fasilitas yang berdaya tarik visual.	2	3
	Profesionalisme dalam berpenampilan	1	1
	Materi Komunikasi (berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual).	3	2
<i>Relia-bility</i>	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.	2	2
	Dapat diandalkan dalam menengani masalah jasa pelanggan.	3	3
	Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.	2	1
	Tepat Waktu	1	2
	Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan	1	1
<i>Res-ponsiveness</i>	Menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.	1	
	Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.		1
	Kesediaan untuk membantu pelanggan.	1	1
	Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.	2	2
<i>Assu-rance</i>	Komunikasi dan memberikan rasa percaya	1	
	Kredibilitas	1	1
	Memberikan rasa aman.	1	1
	Kompetensi	1	1
	Sopan santun.		1
<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian individual kepada mahasiswa	1	1
	Memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.	1	1
	Kesungguhan dalam menangani kepentingan pelanggan.		1
	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.	1	
	Waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.	1	1

Total	29	29
	58	

Instrumen penelitian dikonsultasikan kepada para pakar untuk dilakukan penilaian oleh dua orang (*expert judges*) dalam bidang metodologi penelitian dan manajemen pendidikan. Penilaian ini dilakukan untuk menentukan validitas isi (*content validity*) dari kuesioner yang telah disusun, kemudian validitas isi menyangkut isi dan format instrumen dilakukan perhitungan dengan formula Gregory sebagai berikut.

Tabel 2. Validitas Isi Instrumen

Judges I \ Judges II	Tidak Relevan	Relevan
Tidak Relevan	A= 1	B= 1
Relevan	C= 2	D= 54

$$VI = \frac{D}{A + B + C + D}$$

$$VI = \frac{54}{1 + 1 + 2 + 54}$$

$$VI = \frac{54}{58} = 0,93$$

Nilai validitas isi instrumen yang telah disusun menunjukkan nilai <0,90. Dengan demikian Instrumen tersebut dapat digunakan untuk proses pengumpulan data. Setelah proses pengumpulan data dilakukan maka perlu diuji kembali kualitas instrumen dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas instrumen menggunakan teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

rx_y = koefisien korelasi antara skor X dan skor Y

N = banyaknya peserta

X = skor butir

Y = skor total

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner ini dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen yang digunakan valid.

Berikutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach-Alpha*. Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang (Sugiono, 2005).

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan:

r₁₁ = reliabilitas instrumen

n = banyaknya butir soal

S_i² = jumlah varians skor tiap butir

S_t² = varians skor total

Hasil pengujian yang dilakukan didapatkan hasil pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

n	58
Total Varians	26.17
Varians Total	206.19
Reliability	88.84%

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel dapat diketahui bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Dengan reliabilitas yang tinggi instrumen ini dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Analisis data dilakukan dalam 2 langkah yaitu, dengan teknik *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance-Performance Analisis* (IPA). Langkah Pertama pengukuran indeks kepuasan menggunakan teknik *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai pelanggan adalah sebuah nilai lebih.

Tabel 5 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(I) x (P)
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Diilustrasikan pada tabel 5 Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote (1996) dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

- T = Nilai Total Dari CSI
- 5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran
- Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan

Tabel 6. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

Langkah kedua dalam analisis data dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan pelayanan pendidikan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dengan menganalisis dan mengklasifikasi atribut kedalam kategori prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Menurut Supranto (2006), rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} * 100\%$$

Keterangan:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden,
- Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan,
- Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan.

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus:

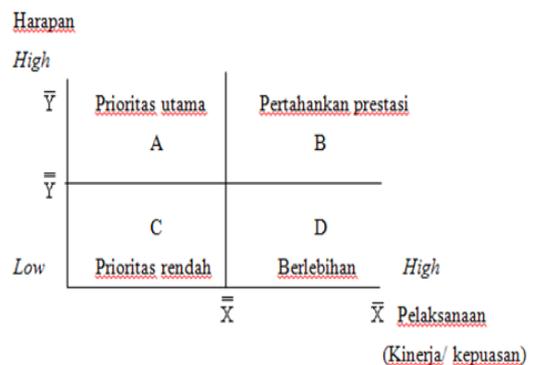
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen.

Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

dimana, K=Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan pendidikan yang telah dianalisis, dengan gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius Analisis IPA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran tingkat kepuasan Konsumen (Mahasiswa) sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* menggunakan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi dari masing-masing atribut. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa persepsi kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup puas,

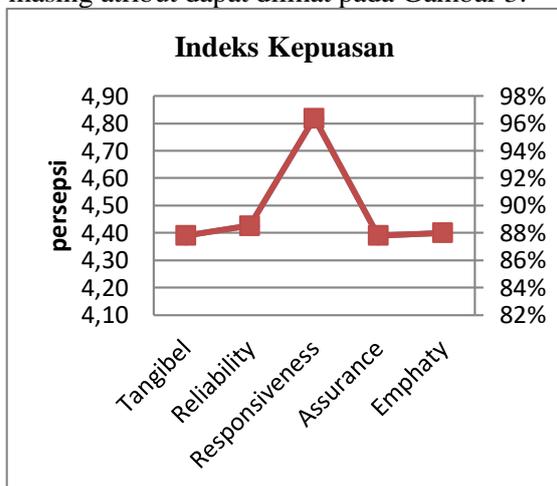
puas, dan sangat puas. Hasil jawaban mahasiswa dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Persepsi Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 81.83%. Indeks kepuasan yang didapatkan berada pada rentang 81%-100% yang berarti mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga relatif “sangat puas” terhadap kualitas Pelayanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

Jika dilihat berdasarkan masing-masing atribut yang terlibat pada masing-masing dimensi, *Tangible* menunjukkan indeks kepuasan sebesar 87.80%, *Reliability* menunjukkan indeks kepuasan sebesar 88.53%, *Responsiveness* menunjukkan indeks kepuasan sebesar 96.37%, *Assurance* menunjukkan indeks kepuasan sebesar 87.81%, dan *Empathy* menunjukkan indeks kepuasan sebesar 88.0%. seluruh atribut yang terlibat dalam penelitian ini secara umum menunjukkan indeks kepuasan yang sangat tinggi. Indeks kepuasan masing-masing atribut dapat dilihat pada Gambar 3.



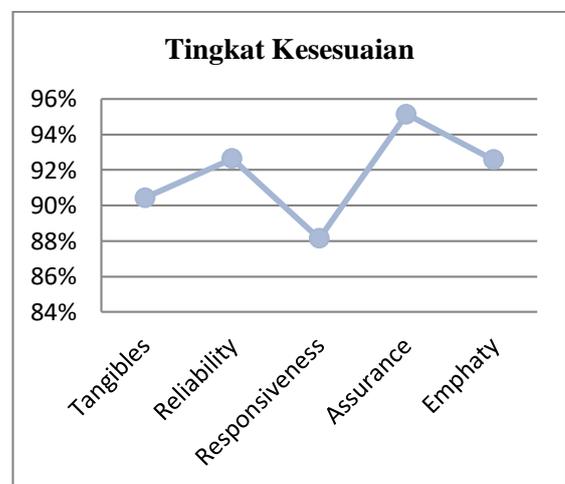
Gambar 3. Indeks kepuasan tiap dimensi.

Customer Satisfaction Index (CSI) dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA). Perbaikan atribut yang Diperoleh melalui IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI hingga 100%.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Dalam pengukuran kepuasan pelayanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) terlebih dahulu dicari tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian responden merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan (harapan terhadap kinerja atribut). Ketimpangan yang timbul dalam pengukuran ini nantinya dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas untuk memperbaiki kinerja layanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

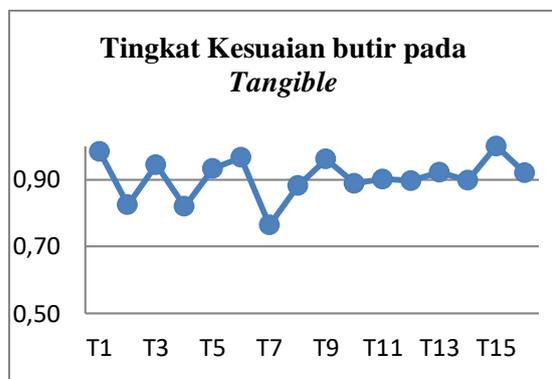
Tingkat kesesuaian antara kinerja pelaksanaan tiap atribut berada pada rentang nilai di atas 80% yaitu 91,94% sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori “sangat sesuai”, jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Lebih lanjut, gambaran tentang kinerja atribut yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Analisis Tingkat Kesesuaian Responden.

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa seluruh dimensi SERVQUAL yang

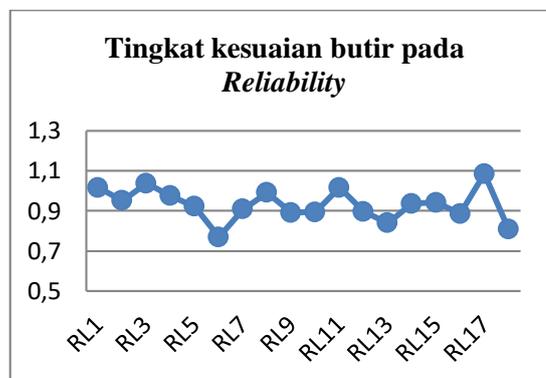
digunakan memiliki tingkat kesesuaian yang sangat tinggi. Tangible memiliki tingkat kesesuaian 90.44%, Reliability memiliki tingkat kesesuaian 92.63%, Responsiveness memiliki tingkat kesesuaian 88.14%, Assurance memiliki tingkat kesesuaian 95.58% dan Empathy memiliki tingkat kesesuaian 92.94%. Gambar 5 mengilustrasikan tentang tingkat kesesuaian masing-masing atribut/butir instrumen yang digunakan.



Gambar 5. Analisis Tingkat Kesesuaian atribut Tangible

Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada atribut Tangibles sebagai berikut. Sistem Pendaftaran online mahasiswa baru memiliki tingkat kesesuaian 98,43%. Sistem Informasi layanan akademik mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 82,38%. fasilitas Wifi memiliki tingkat kesesuaian 94,39%. Fasilitas laboratorium memiliki tingkat kesesuaian 81,95%. Lokasi Prodi PKK memiliki tingkat kesesuaian 93,33%. Kebersihan ruang kuliah Prodi PKK memiliki tingkat kesesuaian 96,57%. Sarana Perpustakaan memiliki tingkat kesesuaian 76,34%. Perlengkapan dan fasilitas Kelas memiliki tingkat kesesuaian 88,12%. Halaman dan ruang publik memiliki tingkat kesesuaian 96,06%. Staff dan dosen Prodi PKK menunjukkan cara berpakaian, tata rias, kebersihan, dan kesehatan memiliki tingkat kesesuaian 88,83%. Staff dan dosen berbicara dengan santun, menunjukkan kebiasaan yang baik, dan percaya diri memiliki tingkat kesesuaian 90,10%. Fasilitas website (<http://undhirabali.ac.id>) memiliki tingkat kesesuaian 89,66%. Keberadaan asisten dosen memiliki tingkat kesesuaian 92,20%. Prodi PKK mempunyai mekanisme asistensi praktikum (tutor praktikum) untuk mata

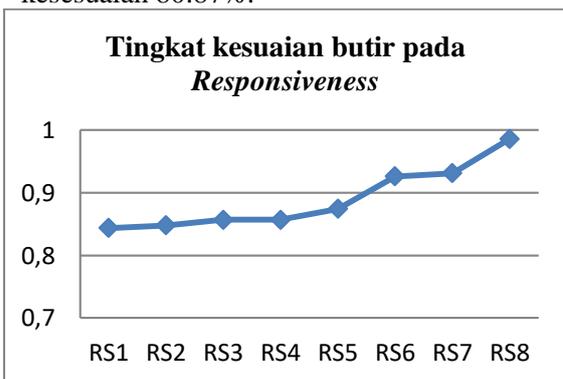
kuliah berpraktikum dengan baik memiliki tingkat kesesuaian 89,76%. Prodi PKK memfasilitasi kegiatan workshop untuk persiapan tugas akhir mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 100%. Prodi PKK menyelenggarakan kegiatan seminar/sarasehan yang mendatangkan nara sumber dari luar secara periodik memiliki tingkat kesesuaian 92,04%.



Gambar 6. Analisis Tingkat Kesesuaian atribut Reliability

Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada atribut Reliability sebagai berikut. Kurikulum/mata dan kompetensi yang diharapkan memiliki tingkat kesesuaian 101,58%. Jumlah dosen dan bidang yang diampu memiliki tingkat kesesuaian 95,12%. Kerjasama dengan pihak pengguna dalam pengembangan kompetensi yang dijanjikan memiliki tingkat kesesuaian 103,70%. Staf akademik mudah ditemui dalam melayani mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 97,51%. staf akademik melayani kepentingan mahasiswa dengan efektif memiliki tingkat kesesuaian 92,11%. Dosen selalu memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan kepada mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 76,96%. Dosen mampu menjelaskan materi dengan sangat baik dan model pembelajaran yang bervariasi memiliki tingkat kesesuaian 90,87%. Dosen selalu mempublikasi hasil akhir mata kuliah dan memberi penilaian yang objektif memiliki tingkat kesesuaian 99,01%. Asisten dosen yang disediakan untuk mata kuliah teori sangat membantu proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik memiliki tingkat kesesuaian 89,16%. Asisten dosen pada mata kuliah praktikum dapat membantu proses praktikum dengan baik

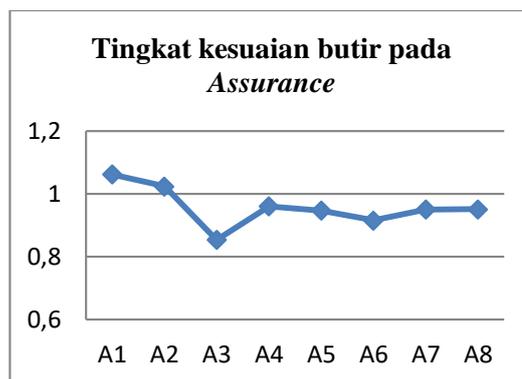
memiliki tingkat kesesuaian 89.32%. Dosen selalu membuat RPS di setiap mata kuliah memiliki tingkat kesesuaian 101.56%. Dosen melaksanakan evaluasi pembelajaran sesuai dengan kontrak perkuliahan yang disepakati memiliki tingkat kesesuaian 89.66%. Staf prodi PKK dan Dosen menjalankan pelayanan akademik sesuai dengan prosedur yang baik memiliki tingkat kesesuaian 83.90%. Perkuliahan yang dilaksanakan sesuai dengan kalender akademik memiliki tingkat kesesuaian 93.66%. Dosen selalu hadir sesuai jadwal, tepat waktu, dan melaksanakan pembelajaran sesuai SKS yang diampu memiliki tingkat kesesuaian 94.18%. Dosen mempublikasi hasil akhir mata kuliah tepat waktu sehingga perencanaan studi semester berikutnya dapat dilakukan dengan baik memiliki tingkat kesesuaian 88.56%. Sistem informasi yang sangat membantu mahasiswa dalam merencanakan studi, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, dan dokumentasi nilai hasil belajar memiliki tingkat kesesuaian 108.42%. staf akademik dapat memberikan informasi yang baik dalam layanan administrasi Akademik memiliki tingkat kesesuaian 80.87%.



Gambar 7. Analisis Tingkat Kesesuaian atribut Responsiveness

Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada atribut Responsiveness sebagai berikut. Kegiatan akademik (KRS, UTS, PKM, KRU, UAS, & KHS) terlaksana sesuai dengan jadwal yang ditetapkan pada kalender akademik memiliki tingkat kesesuaian 80.87%. Prodi PKK memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu) memiliki tingkat kesesuaian 84.78%. Prodi PKK menyediakan dosen Bimbingan Akademik bagi mahasiswa untuk menyelesaikan urusan akademik memiliki tingkat kesesuaian 85.65%.

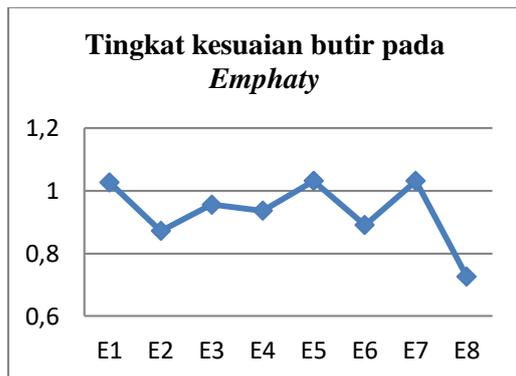
Prodi PKK menyediakan waktu khusus untuk konsultasi dengan mahasiswa (*forum public hearing*) untuk menyampaikan keluhan unit kerja Prodi memiliki tingkat kesesuaian 85.65%. Prodi PKK memberikan respon yang baik kepada mahasiswa saat mengalami masalah akademik memiliki tingkat kesesuaian 87.39%. Prodi PKK menyediakan dosen Pembimbing PKM, PPL, Training, dan Skripsi sesuai kebutuhan studi mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 92.57%. Dosen menyediakan program remedial untuk membantu proses pembelajaran mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 93.10%. Prodi PKK menyediakan semester pendek untuk perbaikan nilai mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 98.54%.



Gambar 8. Analisis Tingkat Kesesuaian atribut Assurance

Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada atribut Assurance sebagai berikut. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Prodi PKK melalui dosen pembimbing akademik memiliki tingkat kesesuaian 106.25%. Prodi PKK dan dosen menjalankan aturan yang telah disepakati dengan baik memiliki tingkat kesesuaian 102.46%. Prodi PKK memiliki reputasi yang baik di masyarakat memiliki tingkat kesesuaian 85.37%. Setiap pekerjaan/tugas dikembalikan pada mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 96.10%. Prodi PKK memberikan pelayanan akademik kepada setiap mahasiswa dengan adil memiliki tingkat kesesuaian 94.71%. Dosen memiliki kompetensi yang sesuai dengan mata kuliah yang diampu memiliki tingkat kesesuaian 91.58%. Kurikulum yang diberikan memiliki potensi yang besar dalam memenuhi permintaan dunia kerja memiliki tingkat kesesuaian 95.07%. Prodi PKK memberikan pelayanan akademik

dengan cara yang santun penuh tanggung jawab memiliki tingkat kesesuaian 95.15%.



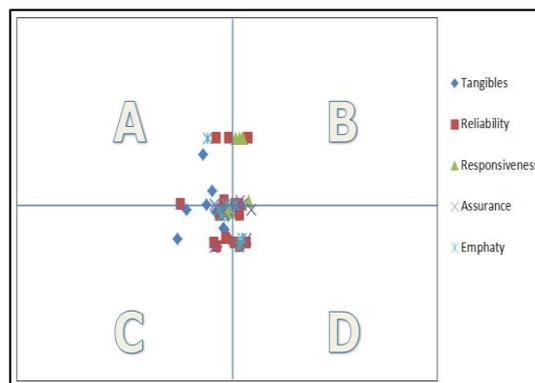
Gambar 9. Analisis Tingkat Kesesuaian atribut *Emphaty*

Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada atribut *Empathy* sebagai berikut. Pelayanan pada mahasiswa tidak membedakan status sosial memiliki tingkat kesesuaian 102.60%. Prodi PKK Bersedia memberikan perhatian dan bantuan secara individual kepada mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 87.19%. Dosen PKK bersikap bersahabat kepada seluruh mahasiswa dan civitas akademika memiliki tingkat kesesuaian 95.61%. Prodi PKK selalu melakukan monitoring kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik memiliki tingkat kesesuaian 93.66%. Staff dan Dosen Prodi PKK mengutamakan kepentingan mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 103.17%. Prodi PKK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya memiliki tingkat kesesuaian 89.05%. Dosen dan staf Prodi PKK mudah ditemui memiliki tingkat kesesuaian 103.16%. Dosen dan staf Prodi PKK mudah dihubungi memiliki tingkat kesesuaian 72.61%.

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Rata-rata persepsi tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah tiap atribut kinerja Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga sudah baik atau belum, yaitu dengan membandingkan terhadap rerata dari rata-rata seluruh atribut (X) dan diperoleh hasil sebesar 4.00. Rata-rata harapan tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah atribut tersebut penting atau tidak penting, yaitu dengan membandingkan terhadap rerata dari rata-rata seluruh atribut (Y) dan diperoleh hasil sebesar 4.45. Nilai rata-rata persepsi dan harapan

tersebut digunakan untuk menganalisis data dalam diagram kartesius pada Gambar 2.



Gambar 10. Diagram kartesius hasil penelitian

Kuadran A merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Kuadran B merupakan kuadran yang diharapkan oleh pelanggan dan telah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Kuadran C merupakan kuadran dengan prioritas rendah karena memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Atribut-atribut pada kuadran D mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi memiliki tingkat pelaksanaan kinerja tinggi.

Atribut yang masuk kategori “prioritas utama”

Dari gambar 10 di atas terdapat 17 atribut yang masuk ke dalam kuadran A pada diagram kartesius dari 58 atribut yang digunakan sebagai fokus utama perbaikan kinerja layanan Program Studi.

- a. Pada Atribut *Tangibles* terdapat 8 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; Sistem Informasi layanan akademik mahasiswa melalui KRS (Kartu Rencana Studi), KRU (Kartu Rencana Ujian) dan KHS (Kartu Hasil Studi), laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan, ruang baca dan buku referensi, ukuran dan penataan halaman, penampilan staff dan dosen, aksesibilitas *website* program studi, asistensi kuliah teori, dan asistensi kuliah praktik.
- b. Pada Atribut *Reliability* terdapat 5 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; bahan

- ajar berupa suplemen untuk melengkapi materi, bantuan asisten dosen matakuliah teori, bantuan asisten dosen matakuliah praktik, evaluasi pembelajaran dari dosen, dan prosedur dalam layanan akademik.
- c. Pada Atribut *Responsiveness* tidak ada atribut yang masuk dalam kuadran ini.
 - d. Pada Atribut *Assurance* terdapat 1 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; Permasalahan reputasi program studi PKK di masyarakat.
 - e. Pada Atribut *Empathy* terdapat 3 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; Pelayanan prodi dan dosen sesuai dengan aturan yang telah disepakati, pengembalian tugas yang sudah dinilai oleh dosen, dan sopan santun dalam pelayanan akademik.

Temuan di atas memberikan gambaran bahwa terdapat 17 atribut yang menjadi permasalahan dalam kinerja layanan program Studi. Selanjutnya atribut tersebut menjadi prioritas perbaikan kinerja layanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Harapan atas layanan tinggi namun, kinerja layanan yang dirasakan rendah.

Atribut yang masuk kategori “pertahankan prestasi”

Dari gambar 10 di atas terdapat 17 atribut yang masuk ke dalam kuadran B pada diagram kartesius dari 58 atribut yang digunakan sebagai prestasi yang perlu dipertahankan dalam kinerja layanan Program Studi.

- a. Pada Atribut *Tangibles* terdapat 1 atribut yang perlu dipertahankan yaitu; ruang kuliah Prodi PKK bersih dan nyaman.
- b. Pada Atribut *Reliability* terdapat 4 atribut yang perlu dipertahankan yaitu; Jumlah dosen yang memadai dan memiliki kompetensi sesuai dengan bidang yang diampu, dosen mampu menjelaskan materi dengan sangat baik dan model pembelajaran yang bervariasi, perkuliahan yang dilaksanakan sesuai dengan kalender akademik, serta staf akademik dapat memberikan informasi yang baik dalam layanan administrasi Akademik.
- c. Pada Atribut *Responsiveness* terdapat 7 atribut yang perlu dipertahankan yaitu; kegiatan akademik (KRS, UTS, PKM, KRU, UAS, & KHS) terlaksana sesuai

dengan jadwal yang ditetapkan pada kalender akademik, Prodi PKK memberikan layanan kepada mahasiswa efisien, Prodi PKK menyediakan dosen Bimbingan Akademik bagi mahasiswa, Prodi PKK menyediakan waktu khusus untuk konsultasi dengan mahasiswa (*forum public hearing*) untuk menyampaikan keluhan unit kerja Prodi, Prodi PKK memberikan respon yang baik kepada mahasiswa saat mengalami masalah akademik, dosen menyediakan program remedial untuk membantu proses pembelajaran mahasiswa, serta Prodi PKK menyediakan semester pendek untuk perbaikan nilai mahasiswa.

- d. Pada Atribut *Assurance* terdapat 4 atribut yang perlu dipertahankan yaitu; Prodi PKK dan dosen menjalankan aturan yang telah disepakati dengan baik, setiap pekerjaan/tugas dikembalikan pada mahasiswa, kurikulum yang diberikan memiliki potensi yang besar dalam memenuhi permintaan dunia kerja, prodi PKK memberikan pelayanan akademik dengan santun.
- e. Pada Atribut *Empathy* terdapat 1 atribut yang perlu dipertahankan yaitu; dosen PKK bersikap bersahabat kepada seluruh mahasiswa.

Temuan di atas memberikan gambaran bahwa terdapat 17 atribut yang menjadi prestasi yang perlu dipertahankan dalam kinerja layanan program Studi. Atribut tersebut menjadi kekuatan dalam layanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Harapan atas layanan tinggi dan dibarengi dengan kinerja layanan yang dirasakan tinggi.

Atribut yang masuk kategori “Prioritas Rendah”

Dari gambar 10 di atas terdapat 12 atribut yang masuk ke dalam kuadran C pada diagram kartesius dari 58 atribut yang masuk kategori prioritas rendah dalam kinerja layanan Program Studi.

- a. Pada Atribut *Tangibles* terdapat 5 atribut prioritas rendah yaitu; Fasilitas Wifi, Lokasi Prodi PKK, Ruang kuliah Prodi PKK dilengkapi AC, LCD proyektor, dan penerangan yang, Staff dan dosen yang santun, menunjukkan kebiasaan yang baik, dan percaya diri, dan

- Kegiatan workshop untuk persiapan tugas akhir mahasiswa.
- b. Pada Atribut *Reliability* terdapat 3 atribut prioritas rendah yaitu; dosen selalu membuat RPS di setiap mata kuliah, dosen selalu hadir sesuai jadwal, dan publikasi nilai akhir mata kuliah tepat waktu.
 - c. Pada Atribut *Responsiveness* tidak ada atribut yang masuk dalam kuadran ini.
 - d. Pada Atribut *Assurance* terdapat 2 atribut prioritas rendah yaitu; Pelayanan akademik kepada setiap mahasiswa yang adil, dosen memiliki kompetensi yang sesuai.
 - e. Pada Atribut *Empathy* terdapat 1 atribut prioritas rendah yaitu; usaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan mengembangkannya

Atribut yang masuk kategori “berlebihan”

Dari gambar 10 di atas terdapat 12 atribut yang masuk ke dalam kuadran D pada diagram kartesius dari 58 atribut yang digunakan sebagai prestasi yang perlu dipertahankan dalam kinerja layanan Program Studi.

- a. Pada Atribut *Tangibles* terdapat 2 atribut yang berlebihan yaitu; Sistem Pendaftaran mahasiswa online, dan kegiatan seminar/sarasehan yang mendatangkan nara sumber dari luar secara periodik
- b. Pada Atribut *Reliability* terdapat 5 atribut yang berlebihan yaitu; kurikulum/mata kuliah yang diberikan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan, kerjasama yang baik dengan pihak pengguna sebagai upaya pengembangan kompetensi yang dijanjikan, Staf mudah ditemui dalam melayani mahasiswa, dosen selalu mempublikasi hasil akhir mata kuliah secara objektif, dan sistem informasi yang memudahkan mahasiswa dalam merencanakan studi, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, dan dokumentasi nilai hasil belajar.
- c. Pada Atribut *Responsiveness* terdapat 1 atribut yang berlebihan yaitu; dosen Pembimbing PKM, PPL, Training, dan Skripsi menjalankan tugas sesuai kebutuhan studi mahasiswa.
- d. Pada Atribut *Assurance* terdapat 1 atribut yang berlebihan yaitu; permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Prodi PKK melalui dosen pembimbing akademik.

- e. Pada Atribut *Empathy* terdapat 3 atribut yang berlebihan yaitu; Pelayanan pada mahasiswa tanpa membedakan status sosial, Staff dan Dosen Prodi PKK mengutamakan kepentingan mahasiswa, dosen dan staf Prodi PKK mudah ditemui.

SIMPULAN

1. Nilai CSI sebesar 81,83% dengan demikian secara keseluruhan mahasiswa merasa “sangat puas” terhadap Pelayanan yang diberikan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.
2. Atribut SERVQUAL yang dikelola dengan teknik *Importance-Performance Analisis* dapat menunjukkan kekuatan dan kelemahan kinerja layanan Program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.
 - a. Kelemahan ditunjukkan oleh 17 atribut yang masuk ke dalam kuadran A pada diagram kartesius, atribut-atribut tersebut kemudian menjadi referensi untuk meningkatkan kinerja layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
 - b. Kekuatan ditunjukkan oleh 17 atribut yang masuk ke dalam kuadran B pada diagram kartesius, yang menjadi prestasi yang perlu dipertahankan dalam menjaga mutu layanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

DAFTAR RUJUKAN

- Ariani, D.W. 2005. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Arief, M. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia.
- Bhote, Keki. 1996. *“Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability”*. AMACOM. New York.
- D. M. I. Lulu Dian Anggraini, Panji Deoranto. 2015. “Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index,” *Jurnal Industri*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81.

- Dirwan A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Mahasiswa terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta. *Cakrawala Pendidikan*, Oktober 2014, Th. XXXIII, No. 3, Hal. 379-391.
- H. Winarno and Tb.Absor. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt . Media Purna Engineering," *Jurnal Manajemenn Industri Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, pp. 67–79.
- Jain, Rajani, Gautam Sinha dan Sangeeta Sahney. 2011. "Conceptualizing Service Quality In Higher Education." *Asian Journal on Quality*, Vol. 12 Iss 3 pp. 296 – 314.
- L. Noer. 2016. "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analisis (IPA)," *Journal of Researh and Technologies*, Vol. 2, No. 1, Pp. 35–43.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., dan Berry L. L. 1994. "Servqual: Alternative Scales for Measuring Service Quality? A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria." *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 1, hal. 193-199.
- Primiani C. Novi dan D. Wahyu Ariani. 2005. "Total Quality Management dan Service Quality dalam Organisasi Pendidikan Tinggi." *Cakrawala Pendidikan*, Juni 2005, Th. XXIV, No. 2, Hal. 177-198.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cet. III)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, Achmad. 2011. "Implementasi Total Quality Management dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran." *Cakrawala Pendidikan*, Februari 2011, Th. XXX, No.
- Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Brooks. Yogyakarta.
- R. Nugraha, H. Ambar, dan A. Hari. 2014. "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD . Sumber Motor Karawang)," *Jurnal Oline Institut Teknologi Nasional*, vol. 1, no. 3, pp. 221–231.
- S. Ellyusman and R. F. Hutami. 2017. "Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Kajian Informasi Perpustakaan*, vol. 5, no. 1, pp. 49–62.
- Syukhri. 2018. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analisis. *Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi*. Volume 18 No. 2, 109-114.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.