

EVALUASI DAN PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS (STUDI KASUS FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL)

Taufiqur Rachman

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Esa Unggul, Jakarta

Jalan Arjuna Utara Nomor 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat - 11510

taufiqur.rahman@esaunggul.ac.id

Abstract

The expected long-term goal of this research is to improve the service quality of Faculty of Engineering Esa Unggul University. While the specific targets to be achieved in this study is to get a picture of expectation from the students about the service of Faculty of Engineering Esa Unggul University, futhermore, to get get a description of the perception of students' about service performance of Faculty of Engineering Esa Unggul University, each attribute and determine the priority of each attribute in accordance with the Importance Performance Analysis (IPA) matrix. The design of this research using quantitative non-experiment method, and also form of descriptive analysis. Data collection method is survey using questionnaire to obtain the type of data in the form of primary perception and expectations of respondents ie students of the Faculty of Engineering Esa Unggul University in the Academic Year 2017/2018. Method of data analysis using descriptive analysis to see the level of expectation and satisfaction/ performance/perception about service of Faculty of Engineering Esa Unggul University based on five dimension SERVQUAL. Furthermore, mathematical methods with quadrants are used to map and see attributes that become improvement priorities for services quality at Faculty of Engineering Esa Unggul University based on Importance Performance Analysis (IPA) matrix. This research is expected to be useful as a reference material to make changes in an effort to make continuous improvement based on priority to satisfy customers, especially for things that are considered important by the customer. The outcome of this research is the publication of scientific articles in unaccredited national journals. From the results of this study indicates that the attribute that becomes the first priority for improvement based on expectation value is the Reliability 4 attribute, and the dimension which is the most important factor in service is the Reliability Dimension. If based on the value of perception value, the attribute of first priority is the Tangible 1 attribute, and the dimension with the lowest performance is the Tangibles Dimension. For attribute of first priority for improvement based on satisfaction score (SERVQUAL score) is Reliability 4 attribute. From mapping result with IPA matrix based on attribute, there are 12 attributes that become main priority, that is: Tangible 1, Tangible 4, Reliability 1, Reliability 2, Reliability 3, Reliability 4, Responsiveness 2, Assurance 4, Assurance 5, Emphaty 2, Emphaty 3, Emphaty 4. While from the IPA matrix mapping result based on dimension, the main priority of improvement for Faculty of Engineering Esa Unggul University service is Reliability Dimension that is reliability in fulfilling promise to students.

Keywords : *SERVQUAL, importance-performance analysis, customer satisfaction*

Abstrak

Tujuan jangka panjang yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul. Sedangkan target spesifik yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran harapan dari mahasiswa tentang pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, terlebih lagi, untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi siswa tentang kinerja pelayanan Fakultas Universitas Teknik Esa Unggul, masing-masing atribut dan menentukan prioritas masing-masing atribut sesuai dengan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA). Perancangan penelitian ini menggunakan metode non eksperimen kuantitatif, dan juga bentuk analisis deskriptif. Metode pengumpulan data adalah survei dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan jenis data berupa persepsi primer dan harapan responden yaitu mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul pada Tahun Akademik 2017/2018. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk melihat tingkat harapan dan kepuasan/kinerja/persepsi tentang pelayanan akademik Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Selanjutnya, metode matematis dengan kuadran digunakan untuk memetakan dan melihat atribut yang menjadi prioritas peningkatan kualitas layanan di Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan matriks IPA. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan terus menerus berdasarkan prioritas untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan. Luaran dari penelitian ini adalah publikasi artikel ilmiah dalam jurnal nasional yang tidak

terakreditasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah atribut *Reliability* 4, dan dimensi yang merupakan faktor terpenting dalam pelayanan adalah Dimensi *Reliability*. Jika berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*), maka atribut yang menjadi prioritas pertama adalah atribut *Tangible* 1, dan dimensi dengan kinerja terendah adalah Dimensi *Tangibles*. Untuk atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah atribut *Reliability* 4. Dari hasil pemetaan dengan matriks IPA berdasarkan atribut, terdapat 12 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu: *Tangible* 1, *Tangible* 4, *Reliability* 1, *Reliability* 2, *Reliability* 3, *Reliability* 4, *Responsiveness* 2, *Assurance* 4, *Assurance* 5, *Emphaty* 2, *Emphaty* 3, *Emphaty* 4. Sedangkan dari hasil pemetaan matriks IPA berdasarkan dimensi, prioritas utama perbaikan bagi pelayanan Fakultas Teknik UEU adalah Dimensi *Reliability* yaitu kehandalan dalam memenuhi janji kepada mahasiswa/i.

Kata Kunci : *SERVQUAL*, *importance-performance analysis*, kepuasan pelanggan

Pendahuluan

Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai perguruan tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi. Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini difasilitasi BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi universitas negeri dan swasta di Indonesia. (Madihah, 2012)

Fakultas Teknik merupakan salah satu fakultas di Universitas Esa Unggul yang menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekadar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT tetapi juga memberikan pelayanan terbaik agar menjadi program studi yang diminati oleh masyarakat.

Universitas Esa Unggul telah melakukan pengukuran dan evaluasi terkait dengan pelayanan Fakultas pada setiap semester semenjak tahun 2002 yang dinamakan evaluasi pelayanan dan fasilitas, namun untuk beberapa tahun ini pengukuran dan evaluasi tersebut sudah tidak dilakukan. Selain itu, atribut pernyataan yang terdapat dalam pengukuran dan evaluasi pelayanan Fakultas di Universitas Esa Unggul hanya terdiri dari 3 pernyataan dan belum menggunakan atribut dari SERVQUAL.

Berdasarkan hasil pengamatan dan data terakhir yang tersedia, Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul memperoleh indeks pelayanan dan fasilitas sebesar 2,38 (dalam skala 4) pada semester Genap 2009/2010, yang terdiri dari 3 atribut pernyataan, yaitu: 1) Keramahan, Kesopanan dan Keinginan Membantu Memberikan Informasi Dari Petugas/Staf Jurusan/Fakultas, 2) Keprofesionalan (Kemampuan Untuk Membantu Anda Sesuai Dengan Tugasnya) Petugas/Staf Jurusan/Fakultas, dan 3) Ketersediaan/Keberadaan Petugas Pada Jam

Kerja Di Tempatnya. Setelah periode evaluasi tersebut tidak tersedia lagi data pengukuran dan evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh Universitas Esa Unggul khususnya untuk Fakultas.

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas kegiatan proses belajar mengajar, program studi di perguruan tinggi harus selalu melakukan pengukuran dan evaluasi. Salah satu komponen yang dilibatkan dalam kegiatan tersebut adalah mahasiswa/i sebagai pengguna langsung dari pelayanan perguruan tinggi. Selain itu, perguruan tinggi juga harus melakukan tindak lanjut dari hasil pengukuran dan evaluasi tersebut sebagai bentuk dari *continous improvement* (perbaikan terus menerus).

Mengukur kualitas layanan menjadi hal penting bagi penyelenggara pendidikan tinggi, salah satunya adalah program studi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja perguruan tinggi. Kualitas layanan menekankan pada kepuasan mahasiswa sebagai hal yang perlu menjadi perhatian penyelenggara pendidikan. Hal tersebut ditujukan untuk dapat menarik mahasiswa, melayani kebutuhan mahasiswa, serta mempertahankannya. Layanan disebut berkualitas apabila layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diharapkan. Adanya timbal balik dari penerima layanan menjadi cara efektif untuk mengetahui kualitas layanan program studi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi yang harus dipertahankan maupun ditingkatkan dalam rangka memajukan institusi yang bersangkutan. Diharapkan melalui penilaian tersebut, program studi sebagai pihak penyelenggara pendidikan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan segera dan secara efektif. (Simbolon 2012)

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapat. Apabila program studi di perguruan tinggi memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan

pendidikan, maka program studi dapat menyiapkan rencana strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi akan mengakibatkan kesalahan alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya peningkatan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa.

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan program studi, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Parasuraman, Zeithmal, dan Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL yang mengukur kenyataan dan ekspektasi kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan (Parasuraman, 1988). Adee dalam Legcevic (2009) menyatakan, dalam mengukur kualitas jasa program studi di perguruan tinggi, lima dimensi SERVQUAL yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas program studi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan program studi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan program studi untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan pertimbangan staf program studi serta kemampuan untuk melahirkan kepercayaan mahasiswa), dan *empathy* (kemampuan staf program studi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa). (Madiah, 2012)

Tantangan yang paling penting dalam peningkatan kualitas adalah ketidakmampuan dan kesalahan evaluator/pengambil keputusan dalam penentuan prioritas perbaikan. (Mourkani & Shohoodi, 2013). Hal ini dapat terjadi karena evaluator/pengambil keputusan tidak mengetahui tingkat kepentingan dari mahasiswa/i terhadap pernyataan yang ada dalam evaluasi.

Untuk memberikan gambaran kepada evaluator/pengambil keputusan yang ada di perguruan tinggi, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena memiliki salah satu tujuan untuk menentukan prioritas perbaikan dari atribut yang diperoleh dari dimensi SEVQUAL berdasarkan matriks IPA. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat sebagai bahan acuan melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus berdasarkan prioritas untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan gambaran penilaian tentang harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap

pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.

2. Mendapatkan gambaran penilaian tentang kinerja/persepsi (*perception*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
3. Mendapatkan gambaran penilaian tentang skor kepuasan (skor SERVQUAL) terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
4. Memetakan masing-masing atribut dan menentukan prioritas perbaikan setiap atribut sesuai dengan matriks IPA.

Kualitas Pelayanan

Pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswanya banyak menggunakan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) lulusan dan lamanya masa studi. Suatu perguruan tinggi yang mampu mencetak lulusan yang memiliki IPK tinggi dan masa studi singkat dijadikan sebagai indikator bahwa perguruan tinggi tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya. Ukuran ini lebih menekankan pada hasil akhir (*output*) dari proses pendidikan di perguruan tinggi.

Dalam konsep *Total Quality Management* (TQM), hasil akhir dari suatu proses sangat dipengaruhi oleh kualitas dalam proses. Oleh karena itu, pengukuran terhadap kualitas pelayanan dalam proses pendidikan di perguruan tinggi juga sangat penting untuk dilakukan.

Setiap perguruan tinggi memiliki karakteristik masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh perguruan tinggi dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan yang terdapat pada perguruan tinggi tersebut, seperti unit pelayanan administrasi akademik, unit pelayanan keuangan, unit pelayanan kemahasiswaan, unit pelayanan perpustakaan, unit pelayanan alumni, dan lain-lain.

Dalam era persaingan yang sangat ketat antar perguruan tinggi, maka masing-masing perguruan tinggi berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswanya. Pelayanan yang baik kepada mahasiswa dapat dilihat dari sejauhmana pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Kotler dan Clarke (dalam Hasan, 2008) mendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja pelayanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya.

Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Harapan seorang

mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dari sebuah perguruan tinggi dapat muncul sebelum mahasiswa tersebut masuk ke perguruan tinggi (Palacio, A.B, *et al.*, 2002), sedangkan menurut Carey *et al.* (dalam Muluk, 2008) menjelaskan bahwa harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dari perguruan tinggi dapat muncul selama mereka menjalani proses pendidikan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan kepada pengguna pelayanan (Tjiptono, 2008). Kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauhmana perusahaan penyedia pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceivedservice*) pengguna layanan (Parasuraman, *et al.*, 1985). Apabila pelayanan yang diterima pengguna pelayanan atau pelayanan yang dirasakan (*perceivedservice*) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna pelayanan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan secara konsisten.

Pelayanan Perguruan Tinggi Pengukuran Kepuasan Mahasiswa/i

Menurut Kanji *et al.* (1999), kepuasan pelanggan sebagai ukuran kinerja organisasi adalah fitur kunci untuk TQM. Sedangkan Elliott dan Healy (2001), menyatakan kepuasan mahasiswa adalah sikap jangka pendek yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman mereka dengan layanan pendidikan yang diterima.

Menurut Zairi (1995), mahasiswa/i yang merupakan pelanggan dari pelayanan pendidikan seharusnya dapat mengukur kualitas output dan menilai kualitas yang sama seperti pada industri. Konsep mahasiswa sebagai pelanggan bukanlah hal yang baru. Yorke (1999), berpendapat bahwa hubungan pemasok/pelanggan ini sulit untuk ditentukan, karena mahasiswa/i juga merupakan "partner" dalam proses pembelajaran. Sirvanci

(1996), mengidentifikasi empat peran yang berbeda bagi mahasiswa/i: *Product-in-process*, pelanggan fasilitas internal, pekerja dalam proses pembelajaran dan pelanggan internal untuk pengiriman materi pembelajaran. Dari peran ganda ini jelas mengapa pengidentifikasian pelanggan adalah masalah rumit dalam pendidikan tinggi.

Menurut Wiers-Jenssen *et al.*, (2002), kepuasan mahasiswa adalah tentang menilai layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi. Survei kepuasan mahasiswa dapat dianggap sebagai alat yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi kekuatan institusional serta wilayah yang akan ditingkatkan dan meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa/i. Hal ini dapat dianggap sebagai instrumen manajerial lembaga untuk beradaptasi dengan keadaan ekonomi yang berubah. Menurut Brennan dan Williams, (2004), terdapat berbagai instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan umpan balik mahasiswa/i, baik kualitatif maupun kuantitatif. (Tóth, 2010)

Metode SERVQUAL

Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan, merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat keberhasilan dalam mempertahankan perusahaan dalam menghadapi persaingan. Suatu layanan dapat dikatakan memuaskan apabila sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Metode *Servqual* dapat digunakan sebagai alat ukur suatu kualitas layanan. Nilai *servqual* dapat diperoleh melalui selisih antara nilai persepsi pelanggan dengan nilai dari harapan pelanggan. Nilai ini berfungsi untuk menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman, *et al.*, (1990), kualitas suatu produk baik barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Kelima dimensi pokok suatu kualitas jasa model *service quality* sebagai berikut: (Noer, 2016)

1. Tampilan Elemen Fisik/Berwujud (*Tangible*)
Dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata dari pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*)
Dimensi ini mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Dimensi ini mencakup kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka,

serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat.

4. Jaminan/Keyakinan (*Assurance*)

Dimensi ini mencakup perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan sehingga perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan ini berarti bahwa para karyawan menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan serta selalu bersikap sopan.

5. Empati (*Empathy*)

Hal ini mencakup pemahaman masalah oleh perusahaan kepada para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggannya dan juga jam operasi yang nyaman.

Metode Importance-Performance Analysis (IPA)

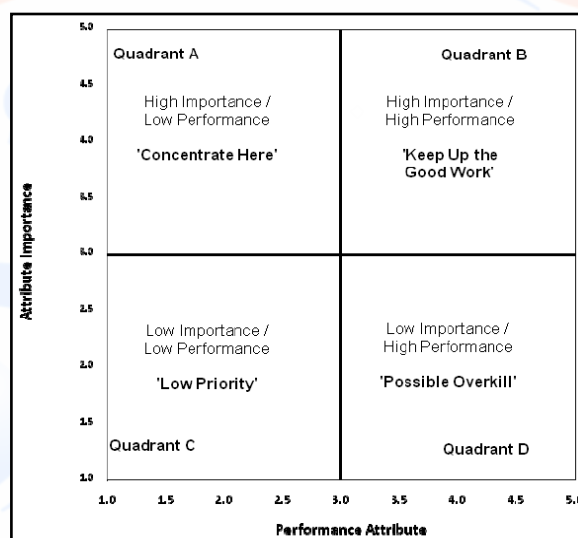
Teknik analisis ini dikemukakan pertama kali oleh John. A. Martilla dan John C. James dalam Nasution (2001). Dalam teknik ini responden diminta untuk meranking berbagai atribut atau elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut.

Metode IPA adalah alat yang dapat digunakan untuk menilai kinerja yang dirasakan pengajar serta pandangan siswa tentang tingkat kepentingan relatif dari setiap aspek yang dievaluasi. Metode IPA memberikan gambaran visual yang mudah untuk menentukan kinerja dan tingkat kepentingan dalam kotak empat kuadran. Metode IPA telah diterapkan dalam konteks pendidikan tinggi pada tingkat yang berbeda. Ortinauet al, (1989) adalah aplikasi pertama dari metode IPA untuk evaluasi mahasiswa ditingkat subjek individu. Aplikasi yang serupa dilaporkan oleh Attarian (1996) dan Lewis (2004). Pada tingkat analisa yang lebih tinggi, metode IPA telah digunakan untuk mengevaluasi kurikulum oleh Nale et al (2000), sebuah dukungan administratif universitas oleh O'Neill dan Palmer (2004) dan sebuah universitas secara keseluruhan oleh Pike (2004). Huybers, Twan. (2011)

Metode IPA terdiri dari sepasang sumbu koordinat di mana "kepentingan" (sumbu Y) dan "kepuasan" (sumbu X) dibandingkan dari berbagai elemen yang terlibat dalam pelayanan (lihat Gambar 2.2). Setiap kuadran menggabungkan tingkat kepentingan dan kinerja unsur layanan yang diberikan oleh pelanggan/pengguna dan memiliki

nilai yang berbeda dalam hal pengelolaan dan rata-rata data tingkat kepentingan dan data atribut kinerja adalah titik awal matriks IPA. (Silva & Fernandes, 2010)

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan (harapan) dan pelaksanaan (kinerja), maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



Gambar 1.

Matriks Importance-Performance Analysis (Sumber: Martilla & James, 1977 dalam Silva & Fernandes, 2010)

Martilla & James (1977) menyatakan bahwa empat kuadran dalam Matriks Importance-Performance Analysis ditandai sebagai: (Silva & Fernandes, 2010)

- A. *Concentrate here* (Konsentrasi disini) –kepentingan tinggi, kinerja rendah. Membutuhkan perhatian egera untuk perbaikan dan kelemahan utama.
- B. *Keep Up The Good Work* (Pertahankan Kinerja Yang Sudah Baik)-kepentingan tinggi, kinerja tinggi. Menunjukkan peluang untuk mencapai atau mempertahankan keunggulan kompetitif dan kekuatan utama.
- C. *Low Priority* (Prioritas rendah)-kepentingan rendah, kinerja rendah. Kelemahan minor dan tidak memerlukan upaya tambahan.
- D. *Possible Overkill* (Kemungkinan berlebihan)-kepentingan rendah, kinerja tinggi. Menunjukkan bahwa sumber daya bisnis yang berkomitmen untuk atribut ini berlebihan dan harus ditempatkan di tempat lain.

Penelitian menggunakan metoda kuantitatif *non-experiment*, berupa analisis deskriptif untuk melihat tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Selanjutnya metode matematika dengan kuadran digunakan untuk memetakan dan melihat atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi pelayanan Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul berdasarkan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan alat kuesioner yang berisi tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) dari pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner, yang akan diisi oleh sejumlah responden, yaitu mahasiswa aktif Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul, dengan menggunakan alat ukur kuesioner untuk menjawab perumusan masalah penelitian.

Objek dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul kampus Utama Kebon Jeruk. Dimana yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul yang diberikan kepada mahasiswa baik secara *on-line* maupun *off-line*. Sehingga populasi dan sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul yang aktif pada Tahun Akademik 2016/2017.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (*Service Quality/ SERVQUAL*) yang terdiri dari lima dimensi: *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*, yang memiliki 22 indikator pernyataan. Dimana variabel SERVQUAL ini terdiri dari dua ukuran, yaitu kepentingan/harapan (*expectation*) dan kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*).

Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan sumber data terdapat dua kategori yaitu: data primer yang merupakan hasil survei terhadap responden yang telah ditentukan dan akan menghasilkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*). Selain itu terdapat data sekunder berupa data jumlah mahasiswa pada Tahun Akademik 2017/2018 yang akan menjadi populasi dan sampel dalam penelitian.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

22 atribut pernyataan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL yang disesuaikan dengan pelayanan Program Studi Teknik Industri Universitas Esa

Unggul disusun ke dalam sebuah kuesioner untuk mengetahui tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) dari mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul dengan menggunakan skala likert. Kuesioner yang telah terisi akan diolah dengan metode SERVQUAL sehingga diperoleh nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*).

Selanjutnya dengan menggunakan metode *Improvement-Performance Analysis* (IPA) yang membutuhkan dua data/nilai, yaitu tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) dan tingkat kepentingan/harapan (*expectation*). Untuk data/nilai tingkat kinerja dan harapan diperoleh dari kuesioner. Setelah itu dilakukan pengolahan data sesuai dengan metode IPA, yaitu:

1. Menghitung skor rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk menentukan nilai dari sumbu pada Matriks IPA.
2. Menghitung rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk menentukan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus yang akan menjadi batasan pada Matriks IPA.
3. Membuat matriks IPA dan memetakan atau menempatkan skor rata-rata ke dalam matriks tersebut.
4. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap hasil pemetaan matriks IPA yang akan menghasilkan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh Program Studi berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah ditentukan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang mengadaptasi dan memodifikasi seperangkat instrumen yang dikembangkan dalam 22 pernyataan pada lima dimensi SERVQUAL dari penelitian yang dilakukan oleh Shahin, Arash (2004).

Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap Pertama

Dilakukan untuk menentukan atribut-atribut pernyataan yang valid dan reliabel serta sesuai dengan karakteristik pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul dari pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam instrumen penelitian dengan memberikan kuesioner kepada mahasiswa/i Fakultas Teknik yang terdaftar aktif pada tahun akademik Ganjil 2017/2018.

Kuesioner tahap pertama ini terdiri 22 atribut pernyataan yang akan di isi dengan menggunakan skala likert 1-5, dengan rincian 1

(Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Cukup Setuju), 4 (Setuju), 5 (Sangat Setuju).

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari hasil penyebaran kuesioner tahap pertama untuk menentukan atribut yang valid dan reliabel.

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tahap Pertama

Untuk uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan tujuan untuk mengetahui apakah atribut yang di uji valid dan berada dalam satu kelompok yang sama. Dalam penelitian ini untuk uji validitas dengan CFA dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS.

Hasil uji validitas dan reliabilitas dari 22 pernyataan yang terdapat pada kuesioner tahap pertama keseluruhannya dinyatakan valid dan reliabel.

Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap Kedua

Untuk kuesioner tahap kedua menggunakan hasil dari penyebaran kuesioner tahap pertama yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Dalam kuesioner tahap kedua ini yang terdiri 22 atribut pernyataan yang akan di isi dengan menggunakan 2 (dua) skala likert 1–5. Untuk skala pertama bertujuan untuk mendapatkan nilai kepentingan/harapan (*expectation*) dari 22 atribut pernyataan. Rincian skala pertama terdiri dari 1 (Sangat Tidak Penting), 2 (Tidak Penting), 3 (Cukup Penting), 4 (Penting), 5 (Sangat Penting). Sedangkan untuk skala kedua bertujuan untuk mendapatkan nilai kinerja/persepsi (*perception*) dari 22 atribut pernyataan. Rincian skala kedua terdiri dari 1 (Sangat Tidak Puas), 2 (Tidak Puas), 3 (Cukup Puas), 4 (Puas), 5 (Sangat Puas). Kuesioner tahap kedua ini dapat dilihat pada lampiran.

Selanjutnya kuesioner tahap kedua ini disebarkan kepada responden yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul untuk diminta memberikan pendapat terkait harapan dan persepsi dari 22 atribut pernyataan terhadap Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.

Tingkat Kepentingan/Harapan (*Expectation*)

Hasil dari penyebaran kuesioner tahap kedua adalah nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dari mahasiswa/i terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.
Nilai Tingkat Kepentingan/Harapan (*Expectation*)
Pelayanan Fakultas Teknik UEU

No	Dimensi	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan/Harapan Atribut	Prioritas Perbaikan Dimensi	Prioritas Perbaikan Atribut	Prioritas Perbaikan Dimensi
1	Tangibles	Tan 1	4,39	4,25	9	5
2		Tan 2	4,18		20	
3		Tan 3	4,04		22	
4		Tan 4	4,40		5	
5	Reliability	Rel 1	4,45	4,44	3	1
6		Rel 2	4,40		6	
7		Rel 3	4,35		13	
8		Rel 4	4,51		1	
9		Rel 5	4,47		2	
10	Responsiveness	Res 1	4,29	4,31	16	4
11		Res 2	4,40		7	
12		Res 3	4,29		17	
13		Res 4	4,26		18	
14	Assurance	Ass 1	4,21	4,34	19	2
15		Ass 2	4,37		10	
16		Ass 3	4,37		11	
17		Ass 4	4,40		8	
18	Empathy	Emp 1	4,37	4,32	12	3
19		Emp 2	4,14		21	
20		Emp 3	4,31		14	
21		Emp 4	4,31		15	
22		Emp 5	4,44		4	

(Sumber: Pengolahan Data)

Tingkat harapan menunjukkan tingkat kepentingan dari sisi mahasiswa, atribut mana yang paling penting untuk diperhatikan dalam tingkat pelayanan. Maka untuk penentuan prioritas perbaikan pada tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) diperoleh dari nilai terbesar, yang berarti semakin besar nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) maka semakin besar juga harapan yang ingin puaskan dari atribut atau dimensi tersebut.

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah atribut ke-4 Dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang mahasiswa merasa penting untuk pihak fakultas memberikan pelayanan sesuai janji. Diikuti oleh atribut ke-5 Dimensi *Reliability*, yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik UEU merasa penting bagi pelayanan memberikan data yang akurat.

Terlihat bahwa tingkat kepentingan pelayanan pada peringkat 1 sampai 3 berada pada dimensi *Reliability*, dan hal ini sesuai juga apabila dilihat dari rerata per dimensi, maka dimensi yang menurut mahasiswa Fakultas Teknik Industri merupakan faktor terpenting dalam pelayanan akademik adalah dimensi *Reliability*, yaitu kehandalan staf fakultas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Tingkat Kinerja/Persepsi (*Persepsi*)

Dari hasil penyebaran kuesioner tahap kedua juga akan diperoleh nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) dari mahasiswa/i terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 2.

Berkebalikan dengan tingkat kepentingan atau dari hasil analisa tabel 1, maka untuk penentuan prioritas perbaikan pada tingkat kinerja/persepsi (*perception*) diperoleh dari nilai terendah, yang bearti semakin rendah nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) maka semakin rendah juga kinerja yang dirasakan dari atribut atau dimensi tersebut.

Tabel 2.
Nilai Tingkat Kinerja/Persepsi (*Perception*)
Pelayanan Fakultas Teknik UEU

No	Dimensi	Kode	Nilai Tingkat Kinerja/Persepsi		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
1	Tangibles	Tan 1	3,30	3,41	1	1
2		Tan 2	3,33		3	
3		Tan 3	3,52		16	
4		Tan 4	3,51		12	
5	Reliability	Rel 1	3,42	3,44	8	2
6		Rel 2	3,36		7	
7		Rel 3	3,51		13	
8		Rel 4	3,30		2	
9	Responsiveness	Res 5	3,60	3,44	19	3
10		Res 1	3,56		18	
11		Res 2	3,33		4	
12		Res 3	3,53		17	
13	Assurance	Res 4	3,34	3,64	5	5
14		Ass 1	3,60		20	
15		Ass 2	3,71		21	
16		Ass 3	3,76		22	
17	Empathy	Ass 4	3,51	3,45	14	4
18		Emp 1	3,35		6	
19		Emp 2	3,44		9	
20		Emp 3	3,47		10	
21		Emp 4	3,51		15	
22		Emp 5	3,49		11	

(Sumber: Pengolahan Data)

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah atribut Tangible yang pertama, yaitu bahwa fakultas memiliki fasilitas fisik yang modern pada bagian pelayanannya, menempati skor terendah dari penilaian mahasiswa. Kontras dengan hasil dari tingkat kepentingan, ternyata atribut ke-4 Dimensi *Reliability* yang merupakan faktor terpenting dalam pelayanan, dinilai memiliki kinerja yang rendah, artinya mahasiswa Fakultas Teknik UEU memandang bahwa selama ini pelayanan fakultas belum memberikan sesuai dengan janji. Peringkat ke-3 dengan skor kinerja terendah adalah pada atribut ke-2 Dimensi *Tangible* yaitu mahasiswa tidak sependapat bahwa ruang layanan Fakultas Teknik memiliki tampilan fisik yang menarik.

Melihat bahwa terdapat dua butir terbawah berada pada Dimensi *Tangibles*, maka dimensi yang juga merupakan dimensi dengan kinerja terendah adalah *Tangibles*, dilihat dari persepsi mahasiswa Fakultas Teknik UEU. Yang artinya tampilan fisik tempat layanan bagi mahasiswa dinilai sebagai yang memiliki kinerja paling tidak baik dari hasil survey kali ini.

Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)

Diperoleh dengan cara mencari selisih dari nilai tingkat kepentingan/harapan dengan nilai tingkat kinerja/persepsi, dengan mengikuti persamaan berikut.

$$\text{Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)} = X_i - Y_i$$

Dimana:

- X_i = Nilai tingkat kinerja/persepsi
- Y_i = Nilai tingkat kepentingan/harapan

Untuk skor kepuasan (skor SERVQUAL) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.
Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL) Pelayanan
Fakultas Teknik UEU

No	Dimensi	Kode	Skor Kepuasan		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
1	Tangibles	Tan 1	-1,09	-0,84	2	4
2		Tan 2	-0,85		12	
3		Tan 3	-0,53		22	
4		Tan 4	-0,90		10	
5	Reliability	Rel 1	-1,03	-1,00	5	1
6		Rel 2	-1,04		4	
7		Rel 3	-0,85		13	
8		Rel 4	-1,21		1	
9	Responsiveness	Rel 5	-0,88	-0,87	11	2
10		Res 1	-0,73		17	
11		Res 2	-1,07		3	
12		Res 3	-0,76		16	
13	Assurance	Res 4	-0,92	-0,70	8	5
14		Ass 1	-0,61		20	
15		Ass 2	-0,66		19	
16		Ass 3	-0,61		21	
17	Empathy	Ass 4	-0,90	-0,87	9	3
18		Emp 1	-1,02		6	
19		Emp 2	-0,70		18	
20		Emp 3	-0,84		14	
21		Emp 4	-0,80		15	
22		Emp 5	-0,95		7	

(Sumber: Pengolahan Data)

Untuk penentuan prioritas perbaikan pada skor kepuasan (*skor SERVQUAL*) diperoleh dari nilai terendah, yang bearti semakin rendah skor kepuasan (*skor SERVQUAL*) maka semakin besar kesenjangan antara harapan yang diinginkan responden dengan kinerja yang dirasakan dari atribut atau dimensi tersebut. Atau dalam penelitian ini adalah skor yang memiliki nilai negatif terbesar.

Dilihat dari indikator atau butir pertanyaan pada tabel 3 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (*skor SERVQUAL*) adalah atribut ke-4 dari Dimensi *Reliability* (*Reliability* 4) yang berisi pernyataan tentang Bagian layanan program studi memberikan layanan sesuai janji. Artinya mahasiswa merasa memberikan pelayanan sesuai janji adalah faktor yang sangat penting, namun kenyataannya seringkali pihak layanan tidak memberikan pelayanan sesuai janji, apabila dilihat dari persepsi mahasiswa. Butir terendah yang kedua adalah pada atribut ke-1

Dimensi *Tangible*, yaitu bagian layanan akademik fakultas memiliki peralatan yang modern, hal ini juga dirasa penting oleh mahasiswa namun pada kenyataannya, mahasiswa merasa bahwa peralatan fisik pada layanan akademik fakultas tidak modern atau diluar harapan mahasiswa.

Apabila tingkat kepuasan dilihat dari dimensi-dimensi pada penelitian ini, maka seperti yang terlihat pada tabel 3, *Reliability* adalah yang dimensi dengan tingkat kepuasan terendah. Diikuti oleh *Emphaty* dan *Responsiveness* dengan skor kepuasan sama, kemudian *Tangible* dan terakhir *Assurance*. Kelima dimensi dan ke 22 butir tingkat kepuasan dalam penelitian ini menunjukkan skor negatif, artinya tingkat harapan diatas (melebihi) tingkat penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang dirasakan.

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Matriks IPA Berdasarkan Kategori Atribut

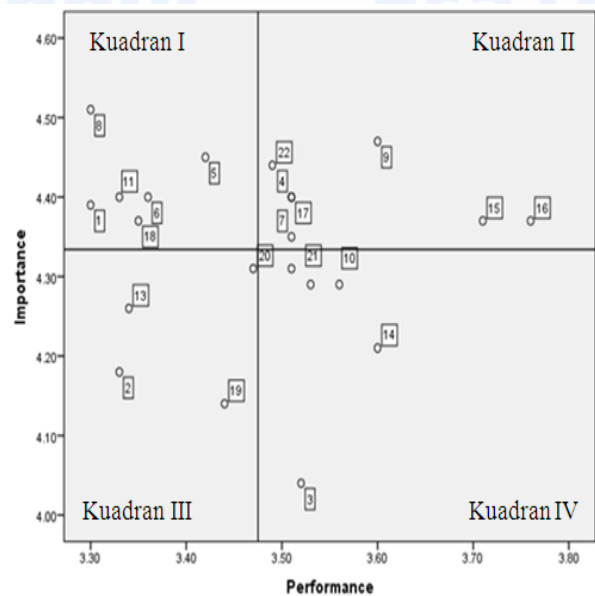
Langkah pertama untuk membuat matriks IPA berdasarkan kategori atribut adalah mengumpulkan data/nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan data/nilai tingkat kinerja (*performance*) untuk masing-masing atribut, yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.
Data/Nilai Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Berdasarkan Kategori Atribut

No	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) - Y_i	Nilai Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) - X_i
1	Tan 1	4,39	3,30
2	Tan 2	4,18	3,33
3	Tan 3	4,04	3,52
4	Tan 4	4,40	3,51
5	Rel 1	4,45	3,42
6	Rel 2	4,40	3,36
7	Rel 3	4,35	3,51
8	Rel 4	4,51	3,30
9	Rel 5	4,47	3,60
10	Res 1	4,29	3,56
11	Res 2	4,40	3,33
12	Res 3	4,29	3,53
13	Res 4	4,26	3,34
14	Ass 1	4,21	3,60
15	Ass 2	4,37	3,71
16	Ass 3	4,37	3,76
17	Ass 4	4,40	3,51
18	Emp 1	4,37	3,35
19	Emp 2	4,14	3,44
20	Emp 3	4,31	3,47
21	Emp 4	4,31	3,51
22	Emp 5	4,44	3,49

(Sumber: Pengolahan Data)

Langkah selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang ada pada tabel 4 pada matriks IPA dengan menambahkan nilai dari \bar{X} dan \bar{Y} yang akan membagi matriks IPA menjadi 4 kuadran seperti yang tersaji pada gambar 2.



Gambar 2.

Matriks IPA Berdasarkan Atribut (Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan gambar 2 dapat ditentukan prioritas perbaikan dari setiap atribut dengan melihat posisi kuadran yang ditempati oleh atribut, adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden namun kinerja/pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas pertama untuk segera dilakukan perbaikan. Terdapat 12 atribut yang berada pada kuadran I, antara lain: Atribut 1 yaitu *Tangible* 1 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern, Atribut 4 yaitu *Tangible* 4 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan, Atribut 5 yaitu *Reliability* 1 dengan pernyataan pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan, Atribut 6 yaitu *Reliability* 6 dengan pernyataan pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan, Atribut 7 yaitu *Reliability* 7 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas dapat diandalkan, Atribut 8 yaitu *Reliability* 8 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji, Atribut 11 yaitu *Responsiveness* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat, Atribut 17 yaitu *Assurance* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, Atribut 18 yaitu *Assurance* 5 dengan pernyataan universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa

terkait layanan Fakultas, Atribut 20 yaitu *Emphaty* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa, Atribut 21 yaitu *Emphaty* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati, Atribut 22 yaitu *Emphaty* 4 dengan pernyataan jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya sangat memuaskan. Terdapat 3 atribut yang berada pada kuadran II, antara lain: Atribut 9 yaitu *Reliability* 5 dengan pernyataan data di bagian layanan Fakultas akurat, Atribut 15 yaitu *Assurance* 2 dengan pernyataan mahasiswa merasa aman dalam melakukan aktifitas di dalam kampus, Atribut 16 yaitu *Assurance* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu bersikap sopan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya kurang memuaskan. Terdapat 5 atribut yang berada pada kuadran III, antara lain: Atribut 2 yaitu *Tangible* 2 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki fasilitas fisik yang menarik, Atribut 3 yaitu *Tangible* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas berpenampilan menarik, Atribut 12 yaitu *Responsiveness* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu berusaha membantu mahasiswa, Atribut 13 yaitu *Responsiveness* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas tetap memberikan layanan maksimal kepada mahasiswa disaat mereka sibuk, Atribut 19 yaitu *Emphaty* 1 dengan pernyataan Staf layanan Fakultas memberikan perhatian personal kepada setiap mahasiswa.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh rsponden tetapi kinerja/pelayanannya memuaskan. Terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran IV, antara lain: Atribut 10 yaitu *Responsiveness* 1 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan yang diberikan, Atribut 14 yaitu *Assurance* 1 dengan pernyataan mahasiswa percaya pada kemampuan staf layanan Fakultas.

Matriks IPA Berdasarkan Kategori Dimensi

Langkah pertama untuk membuat matriks IPA berdasarkan kategori dimensi adalah mengumpulkan data/nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan data/nilai tingkat kinerja (*performance*) untuk

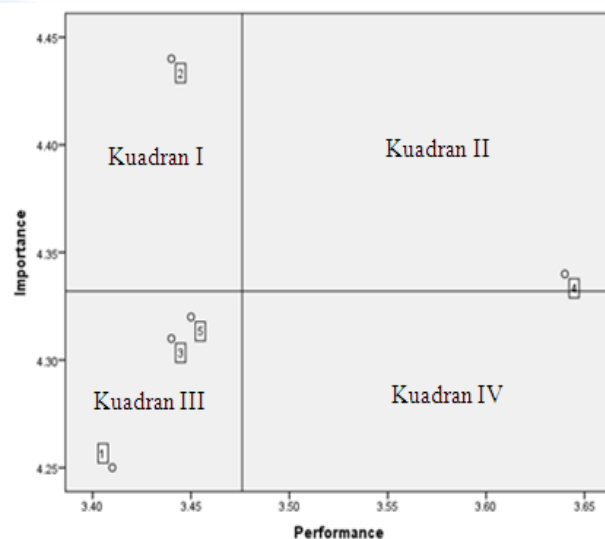
masing-masing dimensi, yang dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5.
Data/Nilai Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Berdasarkan Kategori Dimensi

No	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) - Y_i	Nilai Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) - X_i
1	<i>Tangibles</i>	4,25	3,41
2	<i>Reliability</i>	4,44	3,44
3	<i>Responsiveness</i>	4,31	3,44
4	<i>Assurance</i>	4,34	3,64
5	<i>Emphaty</i>	4,32	3,45

(Sumber: Pengolahan Data)

Langkah selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang ada pada tabel 5 pada matriks IPA dengan menambahkan nilai dari \bar{X} dan \bar{Y} yang akan membagi matriks IPA menjadi 4 kuadran seperti gambar 3.



Gambar 3.

Matriks IPA Berdasarkan Dimensi
(Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan gambar 3 dapat ditentukan prioritas perbaikan dari setiap atribut dengan melihat posisi kuadran yang ditempati oleh atribut, adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden tetapi kinerja/pelayanannya tidak memuaskan. Dimensi yang berada pada kuadran I merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan. Terdapat 1 dimensi yang berada pada kuadran I, yaitu: Dimensi *Reliability*.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya sangat memuaskan. Terdapat 1 dimensi yang berada pada kuadran II, yaitu: Dimensi *Assurance*.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Dimensi pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya kurang memuaskan. Terdapat 3 dimensi yang berada pada kuadran III, yaitu: Dimensi *Tangibles*, Dimensi *Responsiveness*, dan Dimensi *Emphaty*.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden tetapi kinerja/pelayanannya memuaskan. Tidak ada dimensi yang berada pada kuadran IV.

Kesimpulan

Dari penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang mahasiswa merasa penting untuk pihak fakultas memberikan pelayanan sesuai janji. Diikuti oleh atribut ke-5 dari dimensi *Reliability*, yaitu mahasiswa Fakultas Teknik UEU merasa penting bagi pelayanan memberikan data yang akurat. Sedangkan dimensi yang menurut mahasiswa/i Fakultas Teknik merupakan faktor terpenting dalam pelayanan akademik adalah Dimensi *Reliability*, yaitu kehandalan staf fakultas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah atribut ke-1 dari dimensi *Tangible*, yaitu bahwa fakultas memiliki fasilitas fisik yang modern pada bagian pelayanannya, menempati skor terendah dari penilaian mahasiswa. Sedangkan dimensi dengan kinerja terendah adalah Dimensi *Tangibles*, dilihat dari persepsi mahasiswa/i Fakultas Teknik UEU, yang artinya tampilan fisik tempat layanan bagi mahasiswa/i dinilai sebagai yang memiliki kinerja paling tidak baik.

Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* (*Reliability* 4) yang berisi pernyataan tentang bagian layanan fakultas memberikan layanan sesuai janji. *Reliability* adalah yang dimensi dengan tingkat kepuasan terendah. Diikuti oleh *Responsiveness* dan *Emphaty* dengan skor kepuasan sama, kemudian *Tangible* dan terakhir *Assurance*.

Dari hasil pemetaan dengan matriks IPA berdasarkan atribut, terdapat 12 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu: Atribut ke-1 yaitu *Tangible* 1 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern, atribut ke-4 yaitu *Tangible* 4 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan, atribut ke-5 yaitu *Reliability* 1 dengan pernyataan pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan, atribut ke-6 yaitu *Reliability* 2 dengan pernyataan pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan, atribut ke-7 yaitu *Reliability* 3 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas dapat diandalkan, atribut ke-8 yaitu *Reliability* 4 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji, atribut ke-11 yaitu *Responsiveness* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat, atribut ke-17 yaitu *Assurance* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, atribut ke-18 yaitu *Assurance* 5 dengan pernyataan Universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas, atribut ke-20 yaitu *Emphaty* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa, atribut ke-21 yaitu *Emphaty* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati, dan atribut ke-22 yaitu *Emphaty* 4 dengan pernyataan jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Sedangkan dari hasil pemetaan matriks IPA berdasarkan dimensi, prioritas utama perbaikan bagi pelayanan Fakultas Teknik UEU adalah Dimensi *Reliability* yaitu kehandalan dalam memenuhi janji kepada mahasiswa/i.

Beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini antara lain:

Pihak layanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul harus memperbaiki layanan yang sesuai janji, ini merupakan faktor dengan tingkat kepentingan tertinggi namun memiliki skor kepuasan terendah. Memberikan layanan sesuai janji misalnya selalu tersedia petugas yang siap melayani di jam-jam pelayanan, untuk pelayanan surat menyurat selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan lain sebagainya.

Hal kedua yang harus menjadi perbaikan bagi layanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul adalah adanya peralatan fisik atau kantor yang modern pada bagian pelayanan, yang tampilannya sesuai dengan harapan mahasiswa/i sebagai pelanggan, sehingga meningkatkan rasa lebih menghargai kepada layanan itu sendiri.

Untuk penelitian selanjutnya dapat diperluas objek penelitiannya menjadi pelayanan pada perguruan tinggi.

Daftar Pustaka

- Ekawati, Ni Wayan dan Giantari, I Gusti Ayu Ketut. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Alumni Terhadap Kegiatan Belajar di PS DIII Keuangan dan Perbankan Universitas Udayana. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol.8, No.2. Juli 2012.
- Huybers, Twan. (2011). *Student Evaluation of Teaching: Performance-Importance Analysis and Best-Worst Scaling. Research and Development in Higher Education: Reshaping Higher Education*, 34 (pp.161–173). Gold Coast, Australia, 4-7 July 2011.
- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasidan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Madihah, Azka. (2012). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia)*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor
- Mourkani, Gholamreza Shams and Shohoodi, Maryam. (2013). Quality Assurance in Higher Education: Combining Internal Evaluation and Importance-Performance Analysis Models. *Middle-East Journal of Scientific Research* 15 (5): 643-651
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noer, Lissa Rosdiana. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*. Vol.2. No.1. Juni 2016. P-ISSN No. 2460–5972. E-ISSN No. 2477–6165
- Setiawan, Eko. (2007). Modified IPA- II Sebagai Upaya Identifikasi Potensi Perbaikan di Institusi Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol.5. No.3. April 2007. Hal.123-132
- Shahin, Arash. (2004). *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps:A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services*. <https://www.semanticscholar.org/paper>. Di akses pada 10-08-2017
- Silva, Fátima de Jesus Henriques and Fernandes, Paula Odete. (2010). *Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results Of Estig (IPB)*. Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach
- Simbolon, Freddy. (2012). *Pengukuran Kualitas Layanan di Universitas Kristen Indonesia (UKI)*. BINUS Business Review. Vol.3. No.2. November 2012: 944-958
- Tóth, Zsuzsanna Eszter. *Course Evaluation by Importance-Performance Analysis and Improving Actions at the Budapest University of Technology and Economics*. Talent Care and Cultivation in the Scientific Workshops of BME Project
- Yola, Melfa dan Budianto, Duwi. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode ImportancePerformance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, Vol.12, No.12, April 2013:301-309, ISSN 2088-4842
- Wardhani, Shita Lusi dan Purbandono, Rahmat. (2014). *Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta: Metode Importance-Performance Analysis (IPA)*. JRMB. Volume 9. No.1. Juni 2014