



## Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* pada Pelayanan Akademik di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X

## Customer Satisfaction Analysis with *Importance Performance Analysis* on Academic Services at Faculty of Dentistry, University X

Ajie Ahmad Safari\*<sup>1</sup>, Endang Chumaidiyah<sup>1</sup>, Ilma Mufidah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Diterima 15-02-2022  
Diperbaiki 02-01-2023  
Disetujui 26-06-2023

#### Kata Kunci:

Pelayanan Akademik, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

#### Keywords:

Academic Services, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

### ABSTRAK

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan suatu jasa. Keberhasilan suatu pelayanan dapat dilihat ketika pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan data awal, skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X masih rendah. Tujuan pada penelitian adalah untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dan melakukan evaluasi terhadap atribut pelayanan akademik pada program Pendidikan profesi dokter gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy*. Pengolahan data menggunakan SPSS 25, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan akademik yang harus dipertahankan dan ditingkatkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 80,23%. Hasil dari analisis IPA menunjukkan adanya 2 atribut yang harus ditingkatkan pada kuadran A dimensi *Assurance* yaitu V9 (Kemudahan dalam melaporkan hasil pekerjaan) dan V10 (Kemudahan dalam mendapatkan informasi nilai dan progress pekerjaan).

### ABSTRACT

Service is the key to success in various businesses or activities of a services. The success of a service can be seen when the customer receives the service as expected. Based on data at the Faculty of Dentistry University X, student satisfaction score on academic services are still low. The purpose of the study was to determine the level of student satisfaction and evaluate the attributes of academic services in the Dental Professional Education program, Faculty of Dentistry, University X. Data was collected using a questionnaire with the *Service Quality* method (SERVQUAL) which consists of 5 dimensions, *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance*, *Responsiveness*, and *Empathy*. Data processing using SPSS 25, the *Customer Satisfaction Index* method (CSI) is used to determine the level of student satisfaction with the quality of academic services, *Importance Performance Analysis* method (IPA) is used to determine the attributes of academic services that must be maintained and improved. The results of this study indicate that the level of student satisfaction with academic services is 80.23%. The results of the IPA analysis show that there are 2 attributes that must be improved in quadrant A *Assurance* dimension, V9 (Ease of reporting work results) and V10 (Ease of obtaining the information about grades and work progress).

## 1. Pendahuluan

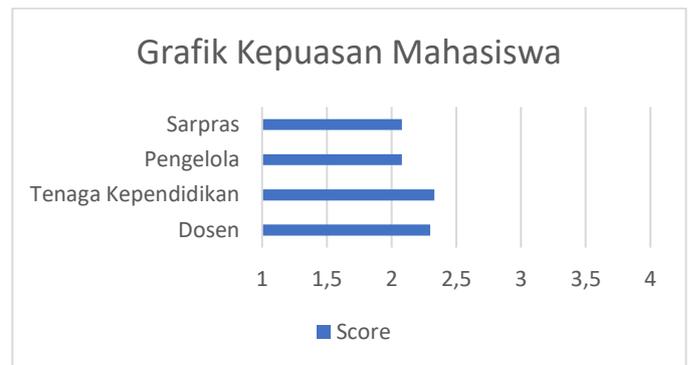
Pendidikan adalah hal yang sangat penting dalam pengembangan diri, khususnya pengetahuan, pencapaian karir, dan status yang lebih tinggi dalam organisasi atau masyarakat [1]. Pesatnya perkembangan institusi pendidikan tinggi menyebabkan persaingan pasar yang sangat ketat. Dalam persaingan di lingkup Pendidikan, orang memiliki banyak pilihan institusi pendidikan untuk dipilih. Oleh karena itu institusi pendidikan harus memiliki cara yang efektif dan kreatif untuk mencari dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan siswa [2]. Universitas sebagai Lembaga pelayanan harus memberikan pelayanan Pendidikan yang berkualitas, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa [3].

Pelayanan akademik yang terdiri dari perkuliahan, praktikum, administrasi dan fasilitas yang disediakan oleh universitas untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Karena banyaknya pelayanan akademik yang harus diberikan, sehingga harus melibatkan beberapa elemen yang sesuai dengan harapan mahasiswa agar memiliki kualitas dan komitmen yang tinggi [3]. Elemen tersebut diantaranya perkuliahan, praktikum, dan staf administrasi. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan suatu jasa. Keberhasilan suatu pelayanan dapat dilihat ketika pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan [4].

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Kedokteran Gigi (FKG) Universitas X pada Tahap Profesi. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X berdiri pada tahun 2009 sebagai Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran, dan berdiri sebagai Fakultas Kedokteran Gigi pada tahun 2021. Fakultas Kedokteran Gigi adalah salah satu fakultas terbaru, dan program Pendidikan profesi dokter gigi memiliki kegiatan akademik yang berbeda dengan program studi lainnya, sehingga memutuskan umpan balik dari mahasiswa untuk memberikan pelayanan akademik yang baik dan optimal. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Tjiptono mengungkapkan bahwa CSI adalah suatu pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut kepuasan pelanggan (*Service Quality*). Hasil dari pengukuran CSI dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan target meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa [5].

*Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla & James (1977). Metode IPA digunakan pada penelitian ini untuk menentukan atribut pelayanan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan. Sari *et al* mengungkapkan bahwa paradigma *Importance-Performance* memiliki tujuan untuk mengidentifikasi atribut kepentingan mendasar yang berkaitan dengan kosumen dari berbagai atribut kualitas yang diukur [6].

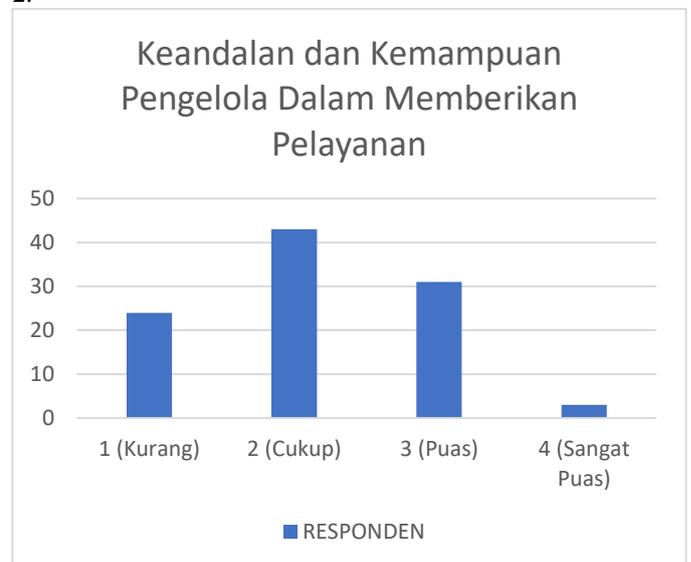
Untuk mendapatkan data kondisi saat ini, dilakukan survei awal yaitu dengan menyebarkan kuesioner yang disesuaikan dengan acuan akreditasi kedokteran gigi. Berikut adalah grafik kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi.



Gambar 1 Kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Tahap Profesi

(Sumber : Fakultas Kedokteran Gigi)

Gambar 1 menggambarkan grafik kepuasan mahasiswa terhadap Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X, dengan keterangan 1 = Kurang, 2 = Cukup, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas. Survei ini dilakukan dengan jumlah responden 101 mahasiswa aktif. Hasil dari survei tersebut adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X Tahap Profesi. Dari data Gambar 1 didapatkan bahwa skor kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (Fakultas Kedokteran Gigi) adalah 2,08, salah satu aspek penilaiannya yaitu keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Hasil kuesioner tingkat keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan di FKG Universitas X Tahap Profesi

(Sumber : Fakultas Kedokteran Gigi)

Pada Gambar 2 didapatkan hasil sebanyak 24 responden merasa kurang puas terhadap keandalan dan kemampuan pengelola (Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X) dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif [4].

Dilihat dari fenomena saat ini yang telah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan pada tahapan

pelayanan akademik. Oleh karena itu, perlu dikaji lebih jauh untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dalam pelayanan akademik terhadap mahasiswa. Kepuasan pelanggan perlu ditingkatkan untuk memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, khususnya di institusi perguruan tinggi dalam pelayanan akademik terhadap mahasiswa [4], [7], [8].

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik di Fakultas Kedokteran Gigi, khususnya pada program Pendidikan profesi dokter gigi di Universitas X. Hasil pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Hal ini berguna untuk mengukur kinerja dari pelayanan akademik pada program Pendidikan profesi dokter gigi dari sudut pandang mahasiswa.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono, Teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi mahasiswa FKG Universitas X Tahap Profesi dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin [6], berdasarkan rumus Slovin tersebut, pada penelitian didapat jumlah sampel sebanyak 106 responden. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang sudah ditentukan. Dimensi kualitas pelayanan menurut Raheem [7] yaitu sebagai berikut :

- Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan.
- Tangibles*, yaitu sarana dan prasarana.
- Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu dan melayani dengan cepat.
- Assurance*, yaitu perilaku staf terhadap mahasiswa dalam memberikan pelayanan.
- Empathy*, yaitu perhatian individual yang diberikan kepada mahasiswa.

Menurut borang akreditasi Fakultas Kedokteran Gigi pada atribut kualitas pelayanan memiliki 12 atribut yang digolongkan ke dalam 5 dimensi *service quality*. Berikut adalah Tabel 1 atribut kualitas pelayanan akademik yang ada pada Fakultas Kedokteran Gigi.

Tabel 1.  
Atribut Kualitas Pelayanan Akademik [9]

No	Dimensi	Atribut
1.	<i>Reliability</i>	1. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pembelajaran (V1)
		2. Keandalan dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan (V2)
2.	<i>Tangibles</i>	3. Ketersediaan Alat dan Bahan (V3)
		4. Ketersediaan ruangan dan dental unit (V4)
3.	<i>Responsiveness</i>	5. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat (V5)
		6. Daya tanggap mahasiswa dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat (V6)
4.	<i>Assurance</i>	7. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan (V7)
		8. Kepastian bahwa pelayanan staf sesuai dengan ketentuan (V8)
		9. Kemudahan dalam melaporkan hasil pekerjaan (V9)

No	Dimensi	Atribut
5.	<i>Empathy</i>	10. Kemudahan dalam mendapatkan informasi nilai dan hasil pekerjaan (V10)
		11. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (V11)
		12. Kepedulian staf dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (V12)

Kuesioner disebarakan kepada mahasiswa aktif program Pendidikan profesi Fakultas Kedokteran Gigi untuk mengetahui tingkat kepuasan (Y) dan harapan (X) mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Untuk mengukur tingkat kepuasan dan harapan pada pelayanan akademik menggunakan 5 skala likert yaitu Sangat Puas (5), Puas (4), Cukup (3), Kurang (2), Sangat Kurang (1).

Dari hasil tahapan pengumpulan data dengan kuesioner, selanjutnya tahapan pengolahan data untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Fitriana menjelaskan bahwa pengukuran CSI sangat diperlukan karena kepuasan pelanggan diukur secara berkelanjutan [10].

Berikut adalah tahapan pengukuran CSI menurut Fitriana [10]:

Pertama, menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini didapat dari rata-rata nilai kepentingan dan nilai kinerja masing-masing responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \tag{1}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \tag{2}$$

Keterangan:

- N : Jumlah responden
- Y<sub>i</sub> : Nilai kepentingan atribut ke i
- X<sub>i</sub> : Nilai kinerja atribut ke i

Kedua, menghitung *Weight Factor* (WF). Ini menyajikan nilai persentase MIS di setiap atribut terhadap total MIS dari semua atribut. Persamaannya adalah sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \tag{3}$$

Keterangan :

- P : jumlah atribut kepentingan
- i : atribut pelayanan ke-i

Ketiga, mengukur *Weight Score* (WS). Nilai ini didapat dari perkalian *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata nilai kepuasan (MSS). Persamaannya adalah sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \tag{4}$$

Keempat, menentukan nilai dari CSI. Skala kepuasan pelanggan biasanya digunakan untuk menginterpretasikan skala indeks dari 0 hingga 1 atau dari 0 hingga 100. Persamaannya adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{5} \times 100\% \tag{5}$$

Nilai CSI pada penelitian ini dibagi menjadi 5 kategori. Tabel 2 berikut ini adalah tabel skala CSI.

Tabel 2.  
Tabel Skala *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai Indeks	Keterangan
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

Selanjutnya menganalisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada penelitian Fitriana [10] dalam menganalisis IPA terdapat beberapa tahap, yaitu:

Pertama, menentukan skor tingkat kinerja dan skor tingkat kepentingan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \tag{6}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \tag{7}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan

n : jumlah responden

Kedua, menghitung nilai rata-rata seluruh *item* tingkat kepentingan dan kinerja yang akan menjadi batas pada diagram kartesius, dengan persamaan sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \tag{8}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \tag{9}$$

Keterangan :

$\bar{\bar{X}}$  : rata-rata skor keseluruhan atribut kinerja

$\bar{\bar{Y}}$  : rata-rata skor keseluruhan atribut kepentingan

k : Banyaknya atribut

Ketiga, melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius.

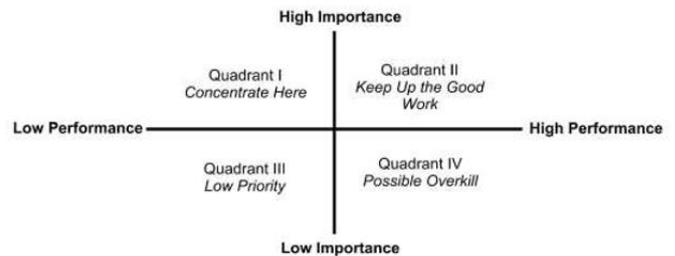
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \tag{10}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \tag{11}$$

Keterangan :

K : banyaknya atribut atau fakta yang mempengaruhi kepuasan terhadap kinerja

Setelah mendapatkan skor kinerja, kepentingan, dan rata-rata skor item kinerja dan kepentingan, tahap selanjutnya adalah menggambarkan skor-skor tersebut ke dalam diagram kartesius. Untuk menginterpretasikan grafik IPA, diagram dibagi menjadi 4 kuadran berdasarkan pengukuran kepentingan dan kinerja seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3 *Importance Performance Analysis Framework*

(Sumber : Martilla & James, 1977 dalam [11])

Pada Gambar 3 terdapat 4 kuadran, yaitu:

- Kuadran I, pada kuadran ini berisi *item* kepentingan yang relatif tinggi, tetapi kinerja tidak memenuhi ekspektasi *customer*. Item pada kuadran ini harus diperbaiki segera.
- Kuadran II, pada kuadran ini berisi *item* yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi juga. *Item* pada kuadran ini dianggap sebagai faktor tambahan untuk kepuasan pelanggan dan harus dipertahankan karena seluruh *item* ini membuat produk atau layanan lebih unggul dari sudut pandang *customer*.
- Kuadran III, pada kuadran ini berisi *item* yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah. *Item* pada kuadran ini memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
- Kuadran IV, pada kuadran ini berisi *item* yang memiliki tingkat kepentingan relatif rendah, tetapi memiliki tingkat kinerja yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk mendukung *item* ini bisa dikurangi untuk menghemat biaya.

Kemudian, populasi sudah ditentukan pada tahap awal untuk menentukan responden pada penelitian ini. Teknik yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Objek pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif program Pendidikan profesi dokter gigi Tahun Ajaran Semester Ganjil 2021/2022 dengan jumlah sebanyak 145 mahasiswa aktif. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 106 dengan menggunakan penghitungan rumus Slovin [6].

Pada tahap analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS 25 untuk melakukan uji validitas dan realibilitas terhadap kuisisioner yang sudah dirancang. Selain itu SPSS 25 digunakan juga untuk memetakan setiap atribut ke dalam diagram kartesius.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Dari penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan kepada 106 mahasiswa aktif program Pendidikan profesi dokter gigi Fakultas Kedokteran Gigi, berikut adalah uji validitas dan realibilitas terhadap kuesioner yang sudah disebar.

Tabel 3.  
Tabel Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
V1	0,713	0,1606	VALID
V2	0,724	0,1606	VALID
V3	0,590	0,1606	VALID
V4	0,636	0,1606	VALID
V5	0,672	0,1606	VALID
V6	0,636	0,1606	VALID
V7	0,604	0,1606	VALID
V8	0,632	0,1606	VALID
V9	0,430	0,1606	VALID
V10	0,410	0,1606	VALID
V11	0,711	0,1606	VALID
V12	0,733	0,1606	VALID

Tabel 4.  
Tabel Uji Validitas Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
V1	0,853	0,1606	VALID
V2	0,886	0,1606	VALID
V3	0,901	0,1606	VALID
V4	0,782	0,1606	VALID
V5	0,908	0,1606	VALID
V6	0,911	0,1606	VALID
V7	0,925	0,1606	VALID
V8	0,892	0,1606	VALID
V9	0,780	0,1606	VALID
V10	0,791	0,1606	VALID
V11	0,925	0,1606	VALID
V12	0,867	0,1606	VALID

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 25. Dari hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 dan 4 menyatakan bahwa uji reliabilitas pada kepuasan kualitas pelayanan dan harapan kualitas pelayanan adalah reliabel, karena setiap variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,6$ . Adapun hasil uji reliabilitas pada Tabel 5 dan Tabel 6:

Tabel 5.  
Tabel Uji Reliabilitas Kepuasan Kualitas Pelayanan Akademik

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N Item	Keterangan
0,833	12	Reliabel

Tabel 6.  
Tabel Uji Reliabilitas Harapan Kualitas Pelayanan Akademik

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N Item	Keterangan
0,970	12	Reliabel

Perhitungan CSI didapat dari hasil penyebaran kuesioner terkait kepuasan dan harapan pelayanan akademik. Berikut adalah hasil pengolahan nilai CSI pada pelayanan akademik yaitu 80,23 (Puas). Nilai perhitungan pada *Customer Satisfaction Index* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7.  
Tabel *Customer Satisfaction Index* Pelayanan Akademik

Atribut	Jumlah Nilai Yi	Nilai MISi	Jumlah Nilai Xi	Nilai MSSi	Nilai WFi	Nilai WSi	Nilai CSI
V1	464	4,38	446	4,21	9,19	38,67	
V2	464	4,38	433	4,08	9,19	37,55	
V3	453	4,27	407	3,84	8,97	34,46	
V4	452	4,26	366	3,45	8,95	30,92	
V5	464	4,38	418	3,94	9,19	36,25	
V6	451	4,25	433	4,08	8,93	36,50	
V7	461	4,35	422	3,98	9,13	36,36	= 80,23
V8	460	4,34	433	4,08	9,11	37,22	

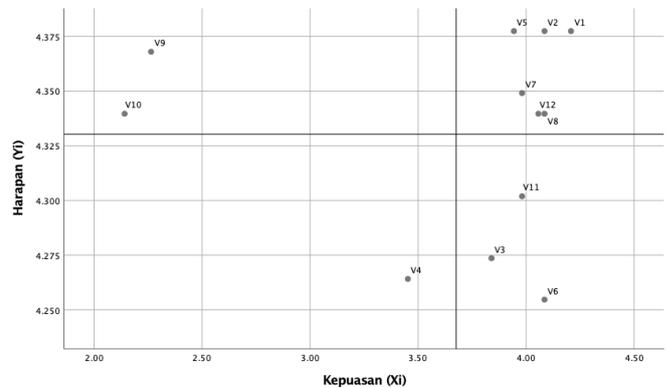
Atribut	Jumlah Nilai Yi	Nilai MISi	Jumlah Nilai Xi	Nilai MSSi	Nilai WFi	Nilai WSi	Nilai CSI
V9	463	4,37	240	2,26	9,17	20,77	
V10	460	4,34	227	2,14	9,11	19,51	
V11	456	4,30	422	3,98	9,03	35,96	
V12	460	4,34	430	4,06	9,11	36,97	
			47,62			401,13	

Selanjutnya melakukan analisis tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pelayanan akademik. Pada 5 dimensi SERVQUAL yaitu *Reliability*, *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan adalah sebesar 84,62% yang dapat dilihat pada Tabel 8, dari hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa pelayanan akademik saat ini sudah sesuai dengan yang diharapkan, namun terdapat beberapa *item* yang harus ditingkatkan yaitu pada indikator V9 dengan nilai tingkat kesesuaian kinerja dan harapan sebesar 50,10% dan indikator V10 dengan nilai tingkat kesesuaian kinerja dan harapan sebesar 47,69%.

Tabel 8.  
Tabel Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Akademik

No	Atribut	Kinerja (Xi)	Harapan (Yi)	Tki
1	V1	446	466	95,71
2	V2	433	464	93,32
3	V3	407	453	89,85
4	V4	366	452	80,97
5	V5	418	464	90,09
6	V6	433	451	96,01
7	V7	422	461	91,54
8	V8	433	460	94,13
9	V9	240	479	50,10
10	V10	227	476	47,69
11	V11	422	456	92,54
12	V12	430	460	93,48
	Total	4247	5082	84,62

Dari hasil penyebaran kuesioner mengenai tingkat kinerja dan harapan terhadap pelayanan akademik, peneliti melakukan analisis dari hasil penyebaran kuesioner tersebut dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan menghitung skor kinerja, harapan, dan rata-rata skor item kinerja dan harapan, tahap selanjutnya adalah menggambarkan skor-skor tersebut ke dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4 Diagram *Importance Performance Analysis* pada pelayanan akademik

Dari uraian Gambar 4 menunjukkan **Kuadran A** terdapat 2 atribut yaitu pada dimensi *Assurance* (V9 dan V10) dimana atribut-atribut tersebut responden memiliki harapan yang tinggi

namun belum merasakan kinerja yang maksimal seperti mahasiswa mengalami kesulitan ketika akan melaporkan hasil pekerjaan, selain itu mahasiswa juga mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi tentang nilai dan progress hasil pekerjaan. Oleh karena itu, atribut tersebut menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki pada pelayanan akademik.

Pada **Kuadran B** terdapat 6 atribut yaitu pada dimensi *Reliability* (V1 dan V2), *Responsiveness* (V5), *Assurance* (V7 dan V8) serta pada dimensi *Empathy* (V12) atribut-atribut tersebut harus dipertahankan oleh fakultas di antaranya keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pembelajaran, keandalan dan kemampuan staff dalam memberikan pelayanan, kemudian daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa, kepastian bahwa pelayanan dosen dan staff sesuai dengan ketentuan, kemudian kepedulian staff dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.

**Kuadran C** terdapat 1 atribut yaitu pada dimensi *Tangibles* (V4) terkait sarana dan prasarana penunjang kegiatan akademik seperti ketersediaan ruang pembelajaran dan dental unit. Atribut tersebut dinilai memiliki prioritas yang rendah namun harus tetap ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan dan harapan mahasiswa dalam pelayanan akademik.

**Kuadran D** memiliki 3 atribut yaitu pada dimensi *Tangibles* (V3), *Responsiveness* (V6), dan *Empathy* (V11) dimana atribut tersebut dinilai tidak terlalu penting namun harus tetap diperhatikan dan diperbaiki seperti ketersediaan alat dan bahan, daya tanggap staff dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa, kemudian kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.

Dari hasil analisis kinerja dan harapan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah pada Kuadran A dan Kuadran C. Berikut adalah usulan perbaikan untuk Kuadran A dan Kuadran C.

Tabel 9.

Tabel Usulan Perbaikan Pelayanan Akademik

NO	KUADRAN	ATRIBUT	MASALAH	USULAN
1	Kuadran A	Kemudahan dalam melaporkan hasil pekerjaan	Dosen harus memeriksa satu per satu hasil pekerjaan mahasiswa, dan sering terjadinya antrian untuk melaporkan hasil pekerjaan dikarenakan hanya 1 dosen yang dapat memeriksa hasil pekerjaan tersebut.	Setiap dosen diberikan kewenangan untuk memeriksa hasil pekerjaan mahasiswa sesuai dengan departemen yang dikerjakan.
2	Kuadran A	Kemudahan dalam mendapatkan informasi nilai dan progress pekerjaan	Belum terintegrasinya hasil pekerjaan mahasiswa di setiap departemen dan mahasiswa harus menunggu evaluasi semester untuk mengetahui hasil pekerjaan yang sudah diselesaikan.	Disediakan media untuk menampung data dari setiap departemen agar data hasil pekerjaan mahasiswa dapat terintegrasi dan dapat

NO	KUADRAN	ATRIBUT	MASALAH	USULAN
3.	Kuadran C	Keterasediaan ruangan pembelajaran dan dental unit.	Kurangnya jumlah dental unit yang disediakan	diakses oleh mahasiswa. Menambahkan jumlah dental unit, dan membuat penjadwalan untuk penggunaan dental unit.

#### 4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada tahapan sebelumnya. Selanjutnya akan disampaikan kesimpulan pada hasil penelitian ini. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap pelayanan kegiatan akademik adalah sebesar 80,23% (Puas) namun ada beberapa indikator yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah yaitu indikator V9 (Kemudahan dalam melaporkan hasil pekerjaan) sebesar 50,10% dan V10 sebesar 47,69% (Kemudahan dalam mendapatkan informasi nilai dan progress pekerjaan) masih harus ditingkatkan.

Hasil dari *Importance Performance Analysis* pada pelayanan akademik berupa usulan perbaikan yaitu (1) Setiap dosen diberikan kewenangan untuk memeriksa hasil pekerjaan mahasiswa sesuai dengan departemen yang dikerjakan. (2) Disediakan media untuk menampung data dari setiap departemen agar data hasil pekerjaan mahasiswa dapat terintegrasi dan dapat diakses oleh mahasiswa. (3) Menambahkan jumlah dental unit, dan membuat penjadwalan untuk penggunaan dental unit.

Implikasi manajerial pada usulan perbaikan pelayanan akademik yaitu (1) Dapat mengurangi antrian ketika mahasiswa akan melaporkan hasil pekerjaan, sehingga lebih efisien. (2) Mempermudah dalam *monitoring* hasil pekerjaan mahasiswa karena data sudah terintegrasi. (3) Membutuhkan biaya yang besar untuk menambah jumlah dental unit, dan diperlukan penjadwalan agar menggunakan dental unit dapat optimal.

#### Referensi

- [1] Y. J. Lee, D. W. Tai, and R. Wang, "An Investigation of Evaluative Criteria for Uncertainty Reduction in Overseas Learning An Investigation of Evaluative Criteria for Uncertainty Reduction in Overseas Learning," vol. 9, no. October 2013, 2014.
- [2] H. F. A. Hasan, A. Ilias, R. A. Rahman, and M. Z. A. Razak, "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions," *Int. Bus. Res.*, vol. 1, no. 3, 2009, doi: 10.5539/ibr.v1n3p163.
- [3] S. Suroto, A. Nindiani, and H. H. Purba, "Students' Satisfaction on Academic Services in Higher Education Using Importance-Performance Analysis," *ComTech Comput. Math. Eng. Appl.*, vol. 8, no. 1, p. 37, 2016, doi: 10.21512/comtech.v8i1.3776.
- [4] N. Qomariah, "Student Satisfaction of Service Quality Education in Jember," *J. Bus. Bank.*, vol. 4, no. 2, p. 143, 2015, doi: 10.14414/jbb.v4i2.367.
- [5] F. Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan*

- Layanan Prima*. 2008.
- [6] D. P. Sari, F. A. Singagerda, and E. Prajoko, "Application of Importance Performance Analysis Method to Improve the Quality of Service in South Jakarta Land Office Application Of Importance Performance Analysis Method To Improve The Quality Of Services In South Jakarta Land Office," no. June 2014.
- [7] K. Yousapronpaiboon, "SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 116, pp. 1088–1095, 2014, doi: 10.1016/j.sbspro.2014.01.350.
- [8] B. A. Al-Alak and A. S. M. Alnaser, "Assessing the relationship between higher education service quality dimensions and student satisfaction," *Aust. J. Basic Appl. Sci.*, vol. 6, no. 1, pp. 156–164, 2012.
- [9] A. Raheem, "Education Management: Educational Service Quality and Customer Satisfaction Index amongst Public Higher Educational Institutions," vol. 03, no. 01, pp. 38–48, 2015.
- [10] D. Fitriana, Florencia, J. U. Dwi, and D. Tanto, "Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Swasta," *J. Karya Tek. Sipil*, vol. 3, no. 1, pp. 283–295, 2014.
- [11] F. Silva and P. Fernandes, "Using Importance-Performance Analysis in evaluating institutions of higher education: A case study," *ICEMT 2010 - 2010 Int. Conf. Educ. Manag. Technol. Proc.*, pp. 121–123, 2010, doi: 10.1109/ICEMT.2010.5657689.