

## **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PERGURUAN TINGGI SWASTA DI YOGYAKARTA: METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**Shita Lusi Wardhani dan Rahmat Purbandono**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

Jalan Seturan Yogyakarta 55281

Telpon 0274 486321, Fax. 0274 486155

*Email:* lusi.wardhani@gmail.com dan rahmatpurbandono@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This study aims to measure the quality of service by the Layanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi in Yogyakarta. Quality of service is measured using the concept of SERVQUAL developed by Parasuraman et al. (1985) consists of 10 dimensions. They are tangible, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customer. The level of student satisfaction is determined using the formula of Student Satisfaction Index (SSI). Analysis of the difference between expected and perceived the quality of service by the Cartesian diagram using the Importance-Performance Analysis (IPA) and Wilcoxon Signed Ranks test. This study used a sample of 302 college students in Yogyakarta. The results show that SSI is in a good category. Courtesy and reliability have lowest SSI. Wilcoxon Signed Ranks Test results show that the quality of service received by students is lower than expected for all dimensions.*

**Keywords:** *Student Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi di Yogyakarta. Kualitas pelayanan kepada mahasiswa diukur menggunakan konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985) terdiri dari 10 dimensi, yaitu ketersediaan fasilitas fisik, ketepatan pelayanan, kemauan dan kesiapan, kompetensi, kesopon-santunan, kejujuran dan dapat dipercaya, keamanan, akses, cara berkomunikasi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ditentukan menggunakan rumus Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM). Analisis terhadap sejauhmana perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa melalui diagram kartesius menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan uji *Wilcoxon Signed Ranks*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 302 mahasiswa perguruan tinggi di Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan mahasiswa berada dalam kategori baik. Hasil Uji *Wilcoxon Signed Ranks* menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diterima oleh mahasiswa lebih rendah dari yang diharapkan untuk semua dimensi.

**Kata kunci:** *Indeks Kepuasan Mahasiswa, Importance-Performance Analysis.*

## PENDAHULUAN

Persaingan di lingkungan perguruan tinggi dalam menarik calon mahasiswa dewasa ini semakin ketat. Hal ini disebabkan oleh karena calon mahasiswa memiliki banyak pilihan perguruan tinggi yang dapat memberikan kepuasan tertinggi bagi dirinya. Setiap perguruan tinggi harus berusaha secara terus menerus melakukan evaluasi dan perbaikan secara efektif dan kreatif untuk menarik, mempertahankan, dan menjalin hubungan yang baik dengan mahasiswa agar perguruan tinggi tersebut dapat memenangkan persaingan (Hasan, 2008).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan pada Bab I Pasal 1 butir 17 menyatakan bahwa Pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan pada jalur pendidikan formal setelah pendidikan menengah yang dapat berupa program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Pada bagian Penjelasan dari peraturan ini dinyatakan bahwa satuan pendidikan dalam mengelola dan menyelenggarakan pendidikan, perguruan tinggi harus menganut asas akuntabilitas. Salah satu komponen dalam asas akuntabilitas adalah bahwa satuan pendidikan dalam menyelenggarakan pendidikan tidak melakukan komersialisasi. Apabila satuan pendidikan memperoleh kelebihan penghasilan dibandingkan pengeluarannya, maka satuan pendidikan tersebut wajib menggunakannya untuk peningkatan pelayanan pendidikan (Sairin, 2012).

Setiap perguruan tinggi harus mampu menarik calon mahasiswa dan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada. Salah satu cara yang efektif dalam menciptakan daya tarik bagi mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan

perguruan tinggi lain. Perguruan tinggi yang mampu menyediakan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya akan memberikan kontribusi bagi peningkatan daya tarik masyarakat untuk studi di perguruan tinggi tersebut (Sihombing *et al.*, 2012).

Untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa telah banyak dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan di perguruan tinggi kepada mahasiswa. Hasan *et al.* (2008) melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh swasta di Malaysia. Wawolumaja dan Ester Agneslia (2004) meneliti tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha dengan metode *Servqual*. Maiyanti *et al.* (2010) meneliti tentang kualitas pelayanan unit perpustakaan Universitas Sriwijaya menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance-Performance Analysis*. Puspitasari *et al.* (2009) melakukan penelitian terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium komputer di kampus Institut Teknologi Bandung. Joseph *et al.* (2003) melakukan penelitian tentang persepsi kualitas pelayanan mahasiswa internasional perguruan tinggi di Australia. Kitcharoen (2004) meneliti tentang kualitas pelayanan bagian administrasi menggunakan 26 perguruan tinggi swasta di Thailand yang telah berdiri lebih dari 25 tahun menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*.

Umumnya setiap perguruan tinggi memiliki beberapa unit pelayanan kepada mahasiswa, yang salah satunya adalah pelayanan kepada mahasiswa untuk administrasi akademik (layanan perkuliahan). Layanan perkuliahan merupakan sistem layanan untuk menyelenggarakan aktivitas perkuliahan yang meliputi layanan mahasiswa dan layanan dosen. Layanan penunjang kegiatan akademik merupakan semua sistem

layanan yang fungsinya mendukung penyelenggaraan kegiatan akademik.

Analisis terhadap kualitas pelayanan di perguruan tinggi terhadap mahasiswanya dapat dilakukan dengan pendekatan kualitas pelayanan kepada pelanggan di bidang bisnis jasa. Dalam terminologi bisnis jasa, pelanggan adalah pengguna jasa. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan ukuran sejauhmana pelanggan tersebut memperoleh kepuasan dari jasa. Kepuasan pelanggan merupakan ukuran kardinal untuk mengukur keberhasilan perusahaan (Rahman, 2004).

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di setiap perguruan tinggi wajib dilakukan, baik oleh internal perguruan tinggi tersebut (evaluasi internal), maupun oleh eksternal perguruan tinggi (dikti). Penelitian ini sangat menarik, karena hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan oleh Administrasi Akademik Perguruan Tinggi di Yogyakarta kepada mahasiswa sudah baik? Apakah pelayanan yang telah diberikan oleh Administrasi akademik Perguruan Tinggi di Yogyakarta kepada mahasiswa saat ini sudah memenuhi apa yang diharapkan oleh mahasiswa? Apakah ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dan kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa. Pertanyaan ini perlu dijawab agar calon mahasiswa tertarik kuliah di Perguruan Tinggi di Yogyakarta dan mahasiswa yang sudah ada tetap bertahan untuk kuliah di Perguruan Tinggi di Yogyakarta.

## KAJIAN LITERATUR

Pada bagian ini akan diuraikan dasar teoritis tentang pelayanan (jasa), kualitas pelayanan sebagai variabel yang diamati, dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai metode yang digunakan untuk mengukur sejauhmana penyelenggara

pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan.

Produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dapat dibagi ke dalam 3 kategori, yaitu barang tahan lama (*durable goods*), barang tidak tahan lama, dan jasa. Pelayanan (jasa) merupakan produk perusahaan yang bersifat tidak berwujud. Pelayanan (jasa) adalah peroduk perusahaan dapat berupa aktivitas, manfaat, atau kepuasan. Kotler (dalam Wawolumaja, 2004) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

## 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 mahasiswa, unit pelayanan perpustakaan, unit pelayanan alumni, dan lain-lain. Dalam era persaingan yang sangat ketat antarperguruan 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).

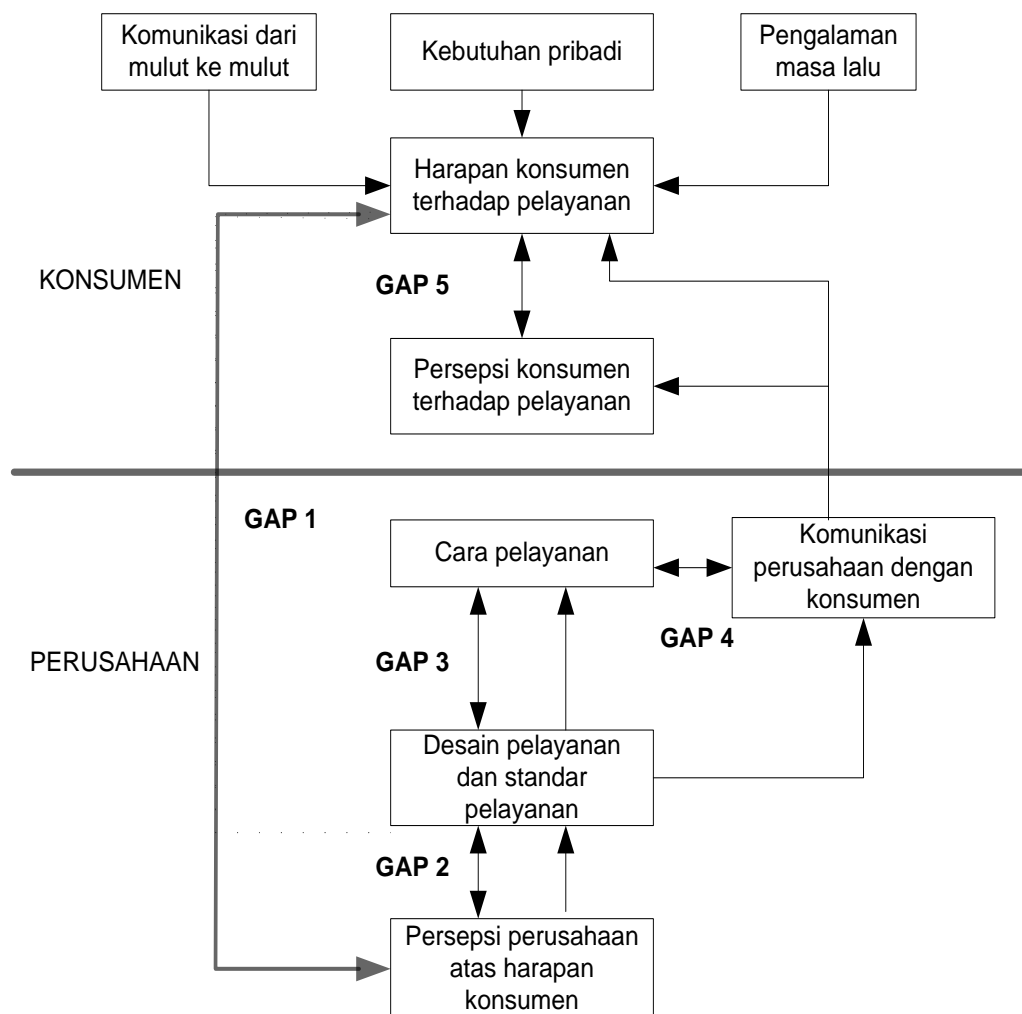
Kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauhmana perusahaan penyedia pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan

pelayanan yang diterima (*perceived service*) pengguna layanan (Parasuraman, *et al.*, 1985). Apabila pelayanan yang diterima pengguna pelayanan atau pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) 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. Parasuraman menjabarkan kualitas pelayanan ke dalam 10 dimensi pelayanan, yaitu: 1) Ketersediaan fasilitas fisik (*tangible*) untuk pelayanan. 2) Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*). 3) Kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (*Responsiveness*). 4) Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (*Competence*). 5) Sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*). 6) Kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan (*Credibility*). 7) Keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan (*Security*). 8) Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*). 9) Cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*Communication*). 10) Usaha petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan (*Understanding the Customer*).

Gambar 1 berikut ini menggambarkan perbedaan (gap) penyampaian pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan kepada konsumennya. Gap 1 menunjukkan

perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Gap 2 menggambarkan perbedaan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan. Gap 3 menggambarkan perbedaan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan, Gap 4 menggambarkan perbedaan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal, dan Gap 5 menggambarkan perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Harapan konsumen terhadap pelayanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Harapan konsumen harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan dan menyampaikan layanan kepada konsumen. Harapan konsumen pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor komunikasi antara mulut ke mulut, kebutuhan individu konsumen, dan pengalaman yang dirasakan oleh konsumen pada masa lalu.



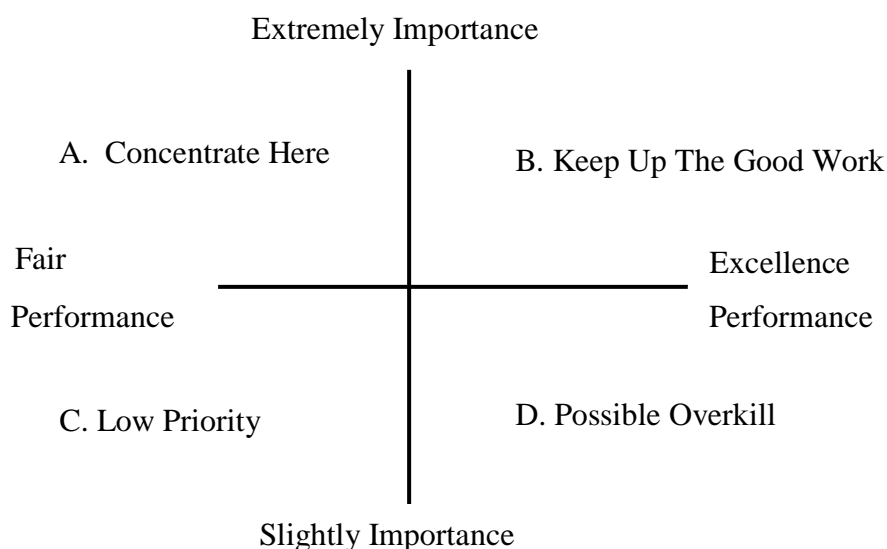
**Gambar 1: Model Penyampaian Kualitas Pelayanan**  
*Sumber: Purnama (2006)*

Kualitas yang dirumuskan oleh penyedia pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna pelayanan dan berakhir pada persepsi pengguna pelayanan (Kotler, 1994). Dengan demikian, citra kualitas pelayanan yang baik bukan hanya didasarkan pada perspektif pihak penyedia pelayanan saja, namun didasarkan juga pada perspektif atau persepsi pengguna. Pengguna pelayanan merupakan pihak yang mengkonsumsi dan menikmati pelayanan, sehingga seharusnya mereka menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pengguna pelayanan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Tjiptono, 2008). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna pelayanan atas suatu pelayanan adalah cara penyampaian pelayanan (*service encounters*), bukti pelayanan (*evidence of service*), citra Perusahaan (*image*), dan harga pelayanan (*price of services*).

### ***Importance-Performance Analysis***

Martilla and James (1977) memperkenalkan *Importance-Performance analysis* (IPA) yang merupakan model *multi-attribute* dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnostik adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih. Untuk tujuan

tersebut, interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik yang memiliki 4 kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja produk atau jasa yang dinilai. Kuadran A menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting, sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Akan tetapi perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada atribut ini (*concentrate here*). Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di kuadran B ini perlu dipertahankan (*keep up the good work*). Kuadran C pada modal IPA menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada pelanggan untuk atribut ini. Oleh karena itu, perusahaan memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (*low priority*). Kuadran D menggambarkan wilayah di mana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu maka daerah ini disebut daerah berlebih (*possible overkill*). Gambar 2 berikut ini merupakan bentuk asli dari diagram derajat kartesius model IPA yang dikembangkan oleh Martilla dan James (1997).



**Gambar 2: Kerangka Kerja *Importance-Performance Analysis***

*Sumber:* Martilla and James (1977)

Era persaingan yang semakin ketat antarperguruan tinggi dalam mencari calon mahasiswa dan mempertahankan mahasiswa yang telah ada, berdampak kepada setiap perguruan tinggi di Yogyakarta. Setiap perguruan tinggi menuntut lembaga pelayanan kepada mahasiswa untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada mahasiswanya. Ketidakpuasan yang dialami oleh mahasiswa suatu perguruan tinggi akan berdampak buruk terhadap citra perguruan tinggi tersebut sebagai lembaga pendidikan dan akan menyebabkan kesulitan untuk mencari calon mahasiswa dan bahkan akan mengalami kesulitan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi perlu melakukan evaluasi secara terus menerus penyelenggaraan pendidikan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa lebih baik. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini merumuskan masalah apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Layanan Administrasi

Akademik Perguruan Tinggi di Yogyakarta kepada mahasiswa sudah baik? Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Layanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi di Yogyakarta kepada mahasiswa telah sesuai antara yang diharapkan oleh mahasiswa (*expected*) dengan diterima oleh mahasiswa (*perceived*)? Apakah ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa?

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan kemudian dilanjutkan dengan pembahasan hasil penelitian tersebut. Hasil penelitian meliputi uraian mengenai deskripsi responden yang digunakan dalam penelitian ini dan analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan

program studi, meliputi pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM), *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan uji *Wilcoxon Signed Ranks*.

Penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi (Prodi) di Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta menggunakan 302 mahasiswa sebagai sampel berasal dari 4 (empat) perguruan tinggi, yaitu STIE YKPN Yogyakarta, Akademi Akuntansi (AA) YKPN Yogyakarta, Universitas Atmajaya

(UAJ) Yogyakarta, dan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” (UPN “Veteran”) Yogyakarta. Respon tentang penilaian kualitas layanan mahasiswa terhadap setiap dimensi pelayanan program studi diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner). Tabel 1 berikut ini menunjukkan banyaknya kuesioner yang diedarkan di setiap perguruan tinggi yang digunakan sebagai sampel dan jumlah kuesioner yang kembali.

**Tabel 1**  
**Besarnya Response Rate**

| Perguruan Tinggi         | Jumlah Kuesioner Diedarkan | Jumlah Kuesioner Kembali | Respon Rate |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------|
| STIE YKPN Yogyakarta     | 125                        | 112                      | 90%         |
| AA YKPN Yogyakarta       | 80                         | 56                       | 70%         |
| UAJ Yogyakarta           | 80                         | 73                       | 91%         |
| UPN “Veteran” Yogyakarta | 70                         | 61                       | 87%         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>355</b>                 | <b>302</b>               |             |

**Sumber:** *Data diolah.*

Kuesioner yang diedarkan kepada semua perguruan tinggi yang digunakan sebagai sampel sebanyak 355 dan kuesioner kembali sebanyak 302. *Response rate* pada penelitian ini sangat bagus, yaitu 85,1%.

Tabel 2 menyajikan jumlah dan persentasi mahasiswa pada setiap perguruan tinggi swasta yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini.

**Tabel 2**  
**Banyaknya Responden Masing-masing Perguruan Tinggi**

| Perguruan Tinggi         | Jumlah Responden | Persentase |
|--------------------------|------------------|------------|
| STIE YKPN Yogyakarta     | 112              | 37%        |
| AA YKPN Yogyakarta       | 56               | 19%        |
| UAJ Yogyakarta           | 73               | 24%        |
| UPN “Veteran” Yogyakarta | 61               | 20%        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>302</b>       |            |

**Sumber:** *Data diolah.*



Responden terbanyak dalam penelitian ini berasal dari STIE YKPN Yogyakarta, yaitu 112 mahasiswa atau 37% dari total responden yang digunakan dalam penelitian ini. Responden yang berasal dari AA YKPN Yogyakarta sebanyak 56 mahasiswa atau 19% dari total responden. Responden yang berasal dari UAJ Yogyakarta sebanyak 73 mahasiswa atau 24% dari total responden dan yang berasal dari UPN “Veteran” Yogyakarta sebanyak 61 mahasiswa atau 20% dari total responden.

### Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)

Pada bagian ini akan dibahas tentang hasil pengukuran kinerja pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi (Prodi) kepada mahasiswa untuk setiap dimensi pelayanan menggunakan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM). Pelayanan yang diberikan oleh unit Layanan Program Studi kepada mahasiswa dibagi ke dalam 10 dimensi, yaitu ketersediaan fasilitas fisik (*Tangible*) untuk pelayanan; ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*); kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (*Responsiveness*); keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan

pelayanan (*Competence*); sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*); kejujuran dan dapat dipercaya petugas dalam memberikan pelayanan (*Credibility*); keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan (*Security*); kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*); cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*Communication*); dan usaha petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan (*Understanding the Customer*). Setiap pertanyaan mengenai dimensi pelayanan, responden memberi skor 1 sampai dengan 4. Skor 1 menyatakan bahwa responden menilai pelayanan yang diterima “Tidak Baik”, skor 2 menyatakan bahwa responden menilai pelayanan yang diterima “Kurang Baik”, skor 3 menyatakan bahwa responden menilai pelayanan yang diterima “Baik”, dan skor 4 menyatakan bahwa responden menilai pelayanan yang diterima “Sangat Baik”. Sedangkan kriteria kinerja pelayanan dikelompokkan menjadi 4 berdasarkan skor yang diberikan oleh mahasiswa sebagai responden seperti pada Tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3**  
**Kategori Kinerja Unit Pelayanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25,00 – 43,75               | D              | Tidak baik             |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,76 – 62,50               | C              | Kurang baik            |
| 3              | 2,51 – 3,25        | 62,51 – 81,25               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 – 4,00        | 81,26 – 100,0               | A              | Sangat Baik            |

Tabel 7 berikut ini berisi tentang hasil perhitungan terhadap skor rata-rata yang

diberikan oleh mahasiswa terhadap masing-masing dimensi.

**Tabel 4**  
**Skor Kinerja Pelayanan Program Studi**

| Dimensi | Keterangan            | Skor | Konversi | Klasifikasi | Kualitas |
|---------|-----------------------|------|----------|-------------|----------|
| 1       | <i>Tangible</i>       | 2,86 | 71,50    | B           | Baik     |
| 2       | <i>Reliability</i>    | 2,80 | 70,00    | B           | Baik     |
| 3       | <i>Responsiveness</i> | 2,82 | 70,50    | B           | Baik     |
| 4       | <i>Competence</i>     | 2,97 | 74,25    | B           | Baik     |
| 5       | <i>Courtesy</i>       | 2,75 | 68,75    | B           | Baik     |
| 6       | <i>Credibility</i>    | 3,08 | 77,00    | B           | Baik     |
| 7       | <i>Security</i>       | 3,07 | 76,75    | B           | Baik     |
| 8       | <i>Access</i>         | 2,70 | 67,50    | B           | Baik     |
| 9       | <i>Communication</i>  | 2,81 | 70,25    | B           | Baik     |
| 10      | <i>Understanding</i>  | 2,82 | 70,50    | B           | Baik     |

**Sumber:** *Data diolah.*

Dimensi pertama dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah ketersediaan fasilitas fisik (*tangible*) untuk melayani mahasiswa. Untuk memperoleh informasi tentang respon mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas yang digunakan untuk memberi layanan? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 2,86 dengan nilai konversi 71,50.

Dimensi ke dua dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*). Untuk memperoleh informasi tentang respon mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 2,80 dengan nilai konversi 70,00.

Dimensi ke tiga dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan

(*Responsiveness*). Untuk memperoleh informasi tentang respon mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 2,82 dengan nilai konversi 70,50.

Dimensi ke empat dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (*Competence*). Untuk memperoleh informasi tentang respon mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 2,97 dengan nilai konversi 74,25.

Dimensi ke lima dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*). Untuk memperoleh informasi tentang respon

mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana menurut Saudara sikap (sopan, respect, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 2,75 dengan nilai konversi 86,75.

Dimensi ke enam dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan (*Credibility*). Untuk memperoleh informasi tentang respon mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat kejujuran dan dapat kepercayaan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 3,08 dengan nilai konversi 77,00.

Dimensi ke tujuh dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan (*Security*). Untuk memperoleh informasi tentang respon mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang rasa aman (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang diberikan oleh petugas pelayanan? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 3,07 dengan nilai konversi 76,75.

Dimensi ke delapan dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*). Untuk memperoleh informasi tentang respon mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan

untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 2,70 dengan nilai konversi 67,50.

Dimensi ke sembilan dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*Communication*). Untuk memperoleh informasi tentang respon mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang cara berkomunikasi petugas dalam memberikan pelayanan? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 2,81 dengan nilai konversi 70,25.

Dimensi ke sepuluh dari pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi adalah usaha petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan (*Understanding the Customer*). Untuk memperoleh informasi tentang respon mahasiswa terhadap dimensi penilaian ini digunakan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang usaha petugas pelayanan dalam memahami kebutuhan mahasiswa? Hasil penelitian terhadap respon mahasiswa menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 2,82 dengan nilai konversi 70,50.

Pengukuran terhadap Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi diperlukan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang telah diberikan unit layanan tersebut kepada mahasiswa. Semakin tinggi IKM menunjukkan semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang diperoleh mahasiswa dari unit pelayanan tersebut. Tabel 5 berikut ini menunjukkan perhitungan IKM Layanan Program Studi.

**Tabel 5**  
**IKM Layanan Program studi berdasar Skor**

| DIMENSI       | KETERANGAN            | SKOR | IKM          |
|---------------|-----------------------|------|--------------|
| 1             | <i>Tangible</i>       | 2,86 | 0,286        |
| 2             | <i>Reliability</i>    | 2,80 | 0,280        |
| 3             | <i>Responsiveness</i> | 2,82 | 0,282        |
| 4             | <i>Competence</i>     | 2,97 | 0,297        |
| 5             | <i>Courtesy</i>       | 2,75 | 0,275        |
| 6             | <i>Credibility</i>    | 3,08 | 0,308        |
| 7             | <i>Security</i>       | 3,07 | 0,307        |
| 8             | <i>Access</i>         | 2,70 | 0,270        |
| 9             | <i>Communication</i>  | 2,81 | 0,281        |
| 10            | <i>Understanding</i>  | 2,82 | 0,282        |
| <b>JUMLAH</b> |                       |      | <b>2,868</b> |

**Sumber:** Data diolah.

Besarnya IKM unit pelayanan merupakan penjumlahan dari IKM semua dimensi pelayanan yang diukur dari unit pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5 diperoleh besarnya IKM Layanan Program Studi adalah 2,868. Nilai konversi IKM diperoleh dengan mengalikan IKM dengan 25, sehingga diperoleh nilai IKM Layanan Program Studi sebesar 71,70.

Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dapat juga diukur dari persentase tingkat harapan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa yang dapat dipenuhi oleh unit pelayanan. Rumus yang digunakan adalah

$$IKM = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 4} \times 100\%$$

SI adalah skor pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa; SP adalah skor kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa, dan 4 adalah skor tertinggi dari kualitas pelayanan. Tabel 6 berikut ini digunakan untuk menentukan IKM berdasarkan persentase kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa yang dapat dipenuhi oleh Layanan Program Studi.

**Tabel 6**  
**Penghitungan IKM Layanan Program Studi berdasar Persentase**

| Dimensi | Keterangan            | SP   | SI   | SI x SP |
|---------|-----------------------|------|------|---------|
| 1       | <i>Tangible</i>       | 2,86 | 3,61 | 10,32   |
| 2       | <i>Reliability</i>    | 2,80 | 3,67 | 10,28   |
| 3       | <i>Responsiveness</i> | 2,82 | 3,61 | 10,19   |
| 4       | <i>Competence</i>     | 2,97 | 3,64 | 10,79   |
| 5       | <i>Courtesy</i>       | 2,75 | 3,79 | 10,41   |
| 6       | <i>Credibility</i>    | 3,08 | 3,60 | 11,10   |

| Dimensi      | Keterangan    | SP   | SI           | SI x SP       |
|--------------|---------------|------|--------------|---------------|
| 7            | Security      | 3,07 | 3,62         | 11,13         |
| 8            | Access        | 2,70 | 3,59         | 9,71          |
| 9            | Communication | 2,81 | 3,49         | 9,81          |
| 10           | Understanding | 2,82 | 3,57         | 10,07         |
| <b>TOTAL</b> |               |      | <b>36,20</b> | <b>103,79</b> |

Sumber: Data diolah.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.6, besarnya IKM Layanan Program Studi adalah

$$IKM = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 4} \times 100\% = \frac{103,79}{36,20 \times 4} \times 100\% = 71,69\%$$

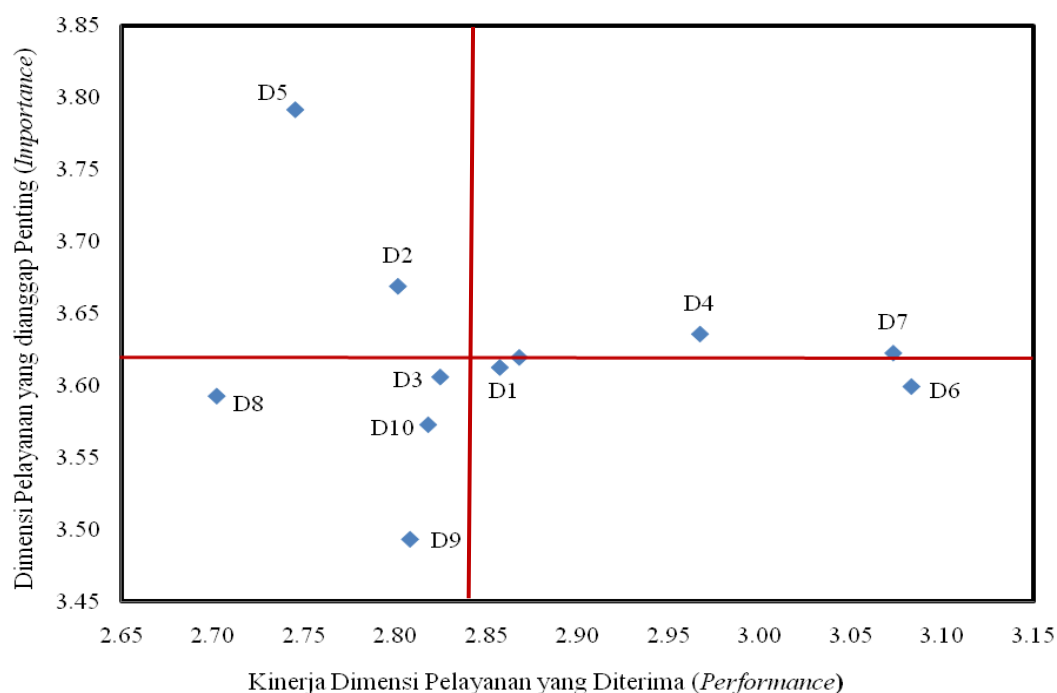
IKM Layanan Program Studi adalah sebesar 71,69%.

### Importance-Performance Analysis (IPA) Program Studi

Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi kesesuaian antara pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa dengan kinerja pelayanan yang telah diterima oleh mahasiswa menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius berbentuk segi empat dengan sumbu vertikal menggambarkan skor dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa (*importance*) dan sumbu horisontal menggambarkan kinerja pelayanan yang telah diterima oleh mahasiswa (*performance*). Seperti yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, diagram kartesius memiliki 4 kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Dimensi pelayanan yang terdapat pada Kuadran A menunjukkan bahwa dimensi pelayanan tersebut dianggap penting oleh mahasiswa,

tapi tidak dilaksanakan dengan baik oleh unit pelayanan, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Dimensi pelayanan yang terdapat pada kuadran B menunjukkan bahwa dimensi pelayanan tersebut dianggap penting oleh mahasiswa dan telah dilaksanakan dengan baik oleh unit pelayanan, sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan. Dimensi pelayanan yang terletak pada Kuadran C menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang dianggap mahasiswa kurang penting dan unit pelayanan melaksanakan dengan prestasi biasa-biasa saja, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah. Dimensi pelayanan yang terdapat pada Kuadran D menunjukkan bahwa dimensi pelayanan tersebut dianggap tidak penting oleh mahasiswa, akan tetapi dilaksanakan dengan baik oleh unit pelayanan, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebihan.

Gambar 3 berikut ini adalah diagram kartesius yang diperoleh dari hasil pengolahan terhadap data penelitian tentang kinerja pelayanan pada Progran Studi Manajemen. Titik D1 menunjukkan dimensi pelayanan mengenai ketersediaan fasilitas fisik (*tangible*) untuk pelayanan.



**Gambar 3: Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan Program Studi**

Titik D1 pada Gambar 3 cenderung berada pada Kuadran C. Ini berarti dimensi pelayanan tentang ketersediaan fasilitas fisik (*tangible*) untuk pelayanan dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan layanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh Program Studi dinilai mahasiswa kurang memuaskan (kurang baik).

Titik D2 menunjukkan dimensi pelayanan tentang ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*). Titik D2 berada pada Kuadran A, yaitu daerah di mana dimensi pelayanan tersebut dianggap penting oleh mahasiswa, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi kurang baik. Ini menunjukkan bahwa ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan dianggap penting oleh mahasiswa, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi dirasakan oleh mahasiswa kurang memuaskan.

Titik D3 menunjukkan dimensi pelayanan tentang kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (*Responsiveness*). Titik D3 berada pada

Kuadran C. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berupa kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi dinilai mahasiswa kurang penting dan mahasiswa merasa kualitas pelayanan yang mereka terima rendah.

Titik D4 menunjukkan dimensi pelayanan tentang keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (*Competence*). Titik D4 berada pada Kuadran B. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi tentang keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dianggap oleh mahasiswa sangat penting dan Layanan Program Studi dirasakan oleh mahasiswa sudah sangat baik.

Titik D5 menunjukkan dimensi pelayanan tentang sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*). Titik D5 terletak pada Kuadran A menunjukkan bahwa pelayanan berupa sikap (sopan,

respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dinilai sangat penting, akan tetapi Layanan Program Studi memberikan pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa masih kurang baik.

Titik D6 menunjukkan dimensi pelayanan tentang kejujuran dan dapat dipercaya petugas dalam memberikan pelayanan (*Credibility*). Titik D6 berada pada Kuadran D yang berarti pelayanan berupa kejujuran dan dapat dipercaya petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dianggap mahasiswa kurang penting, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh petugas Layanan Program Studi dirasakan mahasiswa sangat baik.

Titik D7 menunjukkan dimensi pelayanan tentang keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan (*Security*). Titik D7 berada tepat pada garis batas antara Kuadran B dan Kuadran D. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berupa keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan kepada mahasiswa dianggap cukup penting oleh mahasiswa dan mahasiswa merasa petugas di Layanan telah memberikan pelayanan yang sangat baik.

Titik D8 menunjukkan dimensi pelayanan tentang kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*). Titik D8 berada pada Kuadran C pada diagram kartesius. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi berupa kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan dinilai oleh mahasiswa tidak penting dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi kepada mahasiswa dirasakan oleh mahasiswa rendah.

Titik D9 menunjukkan dimensi pelayanan tentang cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*Communication*). Titik D9

berada pada Kuadran C pada diagram kartesius. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi berupa cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan dinilai oleh mahasiswa kurang penting dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi kepada mahasiswa dirasakan oleh mahasiswa rendah.

Titik D10 menunjukkan dimensi pelayanan tentang usaha petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan (*Understanding the Customer*). Titik D10 berada pada Kuadran C menunjukkan bahwa pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi berupa usaha petugas dalam memahami kebutuhan mahasiswa dinilai oleh mahasiswa kurang penting dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi kepada mahasiswa dirasakan oleh mahasiswa rendah.

#### **Uji Wilcoxon Signed Ranks.**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui perbedaan antara skor dimensi yang dianggap penting oleh mahasiswa (kinerja yang diharapkan mahasiswa) dengan skor pelayanan telah diberikan oleh Layanan Program Studi (kenyataan kinerja yang diterima mahasiswa). Uji *Wilcoxon Signed Ranks* digunakan karena hasil uji distribusi skor yang diberikan oleh mahasiswa yang digunakan sebagai sampel terhadap semua dimensi menunjukkan bahwa skor tidak berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas uji Kolmogorov-Smirnov Z, yaitu 0,000 lebih kecil dari pada tingkat signifikansi 1%. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menolak hipotesis nol yang menyatakan skor yang diberikan oleh responden untuk suatu dimensi berdistribusi normal ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa skor yang diberikan oleh responden untuk suatu dimensi tidak berdistribusi normal. (Hasil perhitungan pada Lampiran)

Hipotesis nol dalam uji *Wilcoxon Signed Ranks* menyatakan bahwa kinerja pelayanan oleh Layanan Program Studi kepada mahasiswa yang diterima oleh mahasiswa tidak kurang dari kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa. Sedangkan hipotesis alternatif menyatakan bahwa kinerja pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi yang diterima oleh mahasiswa lebih rendah daripada kinerja pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa. Tabel 7. berikut ini berisi nilai hitung Z dan nilai

probabilitas uji *Wilcoxon Signed Ranks* setiap dimensi kinerja pelayanan. Tanda (*sign*) dalam pengujian ini diperoleh dari hasil pengurangan antara skor terhadap dimensi pelayanan yang diterima oleh mahasiswa (*performance*) dan skor terhadap dimensi pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa (*importance*). Tanda negatif (-) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa lebih rendah daripada kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji *Wilcoxon Signed Rank* Layanan Program Studi**

| Dimensi | Keterangan            | Z       | Prob. | Hasil ( $\alpha = 1\%$ ) |
|---------|-----------------------|---------|-------|--------------------------|
| 1       | <i>Tangible</i>       | -12,276 | 0,000 | Signifikan               |
| 2       | <i>Reliability</i>    | -13,080 | 0,000 | Signifikan               |
| 3       | <i>Responsiveness</i> | -11,675 | 0,000 | Signifikan               |
| 4       | <i>Competence</i>     | -12,394 | 0,000 | Signifikan               |
| 5       | <i>Courtesy</i>       | -13,160 | 0,000 | Signifikan               |
| 6       | <i>Credibility</i>    | -10,608 | 0,000 | Signifikan               |
| 7       | <i>Security</i>       | -10,341 | 0,000 | Signifikan               |
| 8       | <i>Access</i>         | -12,217 | 0,000 | Signifikan               |
| 9       | <i>Communication</i>  | -10,978 | 0,000 | Signifikan               |
| 10      | <i>Understanding</i>  | -11,519 | 0,000 | Signifikan               |

**Sumber:** Data diolah.

Nilai hitung Z (-12,276) dan nilai probabilitas (0,000) untuk menguji dimensi pelayanan berupa ketersediaan fasilitas fisik (*tangible*) untuk pelayanan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1% menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan berupa ketersediaan fasilitas fisik di Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.

Nilai hitung Z (-13,080) dan nilai probabilitas (0,000) untuk menguji dimensi pelayanan berupa ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*) dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1% menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan berupa ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan di Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.



Pengujian terhadap perbedaan kinerja pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan yang diterima oleh mahasiswa tentang kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (*Responsiveness*) diperoleh nilai hitung Z (-11,675) dan nilai probabilitas (0,000). Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1% pengujian tersebut menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan di Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.

Pengujian terhadap perbedaan kinerja pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan yang diterima oleh mahasiswa tentang keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (*Competence*) diperoleh nilai hitung Z (-12,394) dan nilai probabilitas (0,000). Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1% pengujian tersebut menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan di Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.

Pengujian terhadap perbedaan kinerja pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan yang diterima oleh mahasiswa mengenai sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*) diperoleh nilai hitung Z (-13,160) dan nilai probabilitas (0,000). Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1% pengujian tersebut menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal

pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa di Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.

Nilai hitung Z (-10,608) dan nilai probabilitas (0,000) untuk menguji dimensi pelayanan berupa kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan (*Credibility*) dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1% memutuskan menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan berupa kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan di Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.

Pengujian terhadap perbedaan kinerja pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan yang diterima oleh mahasiswa mengenai keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan (*Security*) diperoleh nilai hitung Z (-10,341) dan nilai probabilitas (0,000). Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1% pengujian tersebut menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan di Layanan Program Studi yang diharapkan

oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.

Pengujian terhadap perbedaan kinerja pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan yang diterima oleh mahasiswa mengenai kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*) diperoleh nilai hitung Z (-12,217) dan nilai probabilitas (0,000). Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1% pengujian tersebut menghasilkan keputusan menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan oleh petugas pelayanan di Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.

Pengujian terhadap perbedaan kinerja pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan yang diterima oleh mahasiswa mengenai cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*Communication*) diperoleh nilai hitung Z (-10,978) dan nilai probabilitas (0,000). Dengan menggunakan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1%, pengujian tersebut menghasilkan keputusan menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tentang cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa di Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.

Pengujian terhadap perbedaan kinerja pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan yang diterima oleh

mahasiswa mengenai usaha petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan (*Understanding the Customer*) diperoleh nilai hitung Z (-11,519) dan nilai probabilitas (0,000). Dengan menggunakan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 1%, pengujian tersebut menghasilkan keputusan menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa minimal kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Program Studi sama antara yang diterima oleh mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tentang usaha petugas dalam memahami kebutuhan mahasiswa di Layanan Program Studi yang diharapkan oleh mahasiswa lebih tinggi daripada yang diterima oleh mahasiswa.

## PEMBAHASAN

Tahap pertama analisis pada penelitian ini adalah mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Layanan Program Studi. Pengukuran setiap dimensi pelayanan pada Layanan Program Studi memiliki skor adalah 2,868 yang berarti terletak pada interval 2,51 – 3,25. Berdasarkan kriteria penilaian kinerja pelayanan, nilai IKM yang berada pada interval ini menunjukkan bahwa penilaian yang diberikan termasuk kategori baik. Dengan demikian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh Layanan Program Studi dinilai baik oleh mahasiswa.

Skor terendah kualitas pelayanan oleh Layanan Program Studi terdapat pada dimensi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*), yaitu sebesar 2,70, disusul oleh dimensi sikap (sopan, respect, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*) sebesar 2,75, dan dimensi ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*) sebesar 2,80.

Pengukuran kualitas pelayanan oleh Layanan Program Studi dapat dilakukan melalui persentase kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa yang dapat dipenuhi oleh ke dua unit layanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan persentase kualitas yang dapat dilayani oleh kedua unit layanan ini masing relatif rendah. Layanan Program Studi hanya mampu memberikan kualitas pelayanan kepada mahasiswa sebesar 71,69% dari kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Hasil penelitian menggunakan IPA menunjukkan bahwa Layanan Program Studi terdapat 2 dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa, namun pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi dinilai oleh mahasiswa rendah, yaitu ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*) dan sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*).

Uji *Wilcoxon Signed Ranks* digunakan untuk menguji hipotesis bahwa pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi kepada mahasiswa minimal sama antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa. Hasil pengujian menunjukkan nilai probabilitas  $Z$  lebih rendah daripada tingkat signifikansi yang digunakan dalam pengujian tersebut, yaitu 1%. Dengan demikian hasil pengujian menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Layanan Program Studi kepada mahasiswa minimal sama antara yang diharapkan oleh mahasiswa dengan yang diterima oleh mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk semua dimensi pelayanan oleh Program Studi kepada mahasiswa kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa lebih rendah daripada kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Layanan Administrasi Akademik di perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Berdasarkan hasil perhitungan dan hasil pengujian diperoleh beberapa kesimpulan. Pertama, besarnya Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) Layanan Administrasi Akademik perguruan tinggi swasta di Yogyakarta adalah 2,868 atau 71,70. IKM Layanan Administrasi Akademik perguruan tinggi swasta di Yogyakarta berada pada interval 62,51 – 81,25. Berdasarkan kriteria penilaian kinerja pelayanan, nilai IKM yang berada pada interval ini menunjukkan bahwa penilain yang diberikan termasuk kategori baik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Layanan Administrasi Akademik dinilai baik oleh mahasiswa. Namun demikian, jika diukur dari persentase kualitas yang dapat dilayani oleh kedua unit layanan ini masing relatif rendah. Layanan Administrasi Akademik hanya mampu memberikan kualitas pelayanan kepada mahasiswa sebesar 71,69% dari kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Kedua, hasil penelitian menggunakan IPA menunjukkan bahwa Layanan Administrasi Akademik terdapat 2 dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa, namun pelayanan yang diberikan oleh Layanan Administrasi Akademik dinilai oleh mahasiswa rendah, yaitu ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*) dan sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*).

Ketiga, hasil uji *Wilcoxon Signed Ranks* menunjukkan bahwa untuk semua dimensi pelayanan kepada mahasiswa oleh Layanan Administrasi Akademik pergu-

ruan tinggi swasta di Yogyakarta, kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa lebih rendah daripada kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dirumuskan beberapa saran. Pertama, hasil analisis menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Layanan Administrasi Akademik perlu memperbaiki kualitas pelayanan berupa ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*), sikap (sopan, respect, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*). Kedua, hasil uji beda antara skor kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan skor kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan, di mana kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dari Layanan Administrasi Akademik lebih tinggi daripada kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa. Layanan Administrasi Akademik perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada semua dimensi pelayanan agar kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

### DAFTAR REFERENSI

- Algifari 2010. *Statistika Deskriptif Plus*. Yogyakarta: UPT STIM YKPN.
- Hasan, H., Ilias, A., Rahman, R. A. and Razak, M. Z. A., 2008, Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions, *International Business Rerearch*, 1 (3): 163-175.
- Joseph, M., Stone, G, Joseph, B. 2003. Using the Importance – Performance Grid to Evaluate International Student Perceptions of Service Quality in Education: An Investigation From An Austalian College Perspective. *Journal of Advancement of Marketing Education*, 3:11-25
- Kitcharoen, K. 2004. The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departement of Private University in Thailand. *ABAC Journal*, 24 (3): 20-46.
- Kotler, P. 1994, *Marketing Management: Anaysis, Planning, Implementation, and Control*, English: Englewood Cliffs, N.J Prentice Hall.
- Martilla, J. and James J. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, (14): 77-79.
- Maiyanti, Sri Indra, Irmeilyana, Verawaty. 2010, Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services, *Prosiding . Seminar Nasional Matematika dan Pendidikan Matematika*: 1135-1155. Tidak dipublikasikan
- Muluk, I. 2008. Analisis Kualitas Jasa Perbankan (Studi Kasus PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Cabang Padang. *Optimasi Sistem Industri*, 8 (1): 22 -31
- Palacio, A. B., Meneses, G. D. and Perez, P. J. P. 2002. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of

- students. *Journal of Educational Administration*, 40(5): 486-505.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Purnama, N., 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII
- Puspitasari, Nia Budi, Rinawati, D.E. dan Indriartiningtias, R. 2009. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Comlabs Institut Teknologi Bandung (ITB)*. J@ti Undip, 4 (2): 75-80.
- Rahman, Z. 2004. Developing Customer Oriented Service: A Case Study. *Managing Service Quality*, 14 (5): 426-435
- Sairin, W. 2012. *Himpunan Peraturan di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Media Prima Aksara.
- Sihombing, H., Yuhazri, MY., Yahaya, SH., Myia Yuzrina, ZA., and Ainul Azniza. 2012. Revisited Importance Performance Analysis (IPA) and Kano Model for Customer Satisfaction Measurement. *Global Engineers and Technologists Review*, 2 (1): 22-39.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prim*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wawolumaja dan Agneslia, E. 2004. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik Universitas Kristen Maranatha dengan Metoda Servqual, *Jurnal Teknik dan*
- Manajemen Industri*, 4 (2): 161-177.