

# Analisis Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi Negeri dalam Perspektif *Higher Education Performance (HEdPerf)* Menggunakan *Important Performance Analysis (IPA)*

Yuli Purwanto<sup>1</sup>, Wawan Prawono<sup>2</sup>, Ratri Wandha Kirana<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Departemen Teknik Kimia Industri, Fakultas Vokasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, 60111, Indonesia,

<sup>1</sup> [yulikebolicak@gmail.com](mailto:yulikebolicak@gmail.com)

Received: 18/11/2021.

Reviewed: 07/07/2022.

Published: 31/07/2022.

Copyright ©2022 by the author (et al) and Jurnal Sosial Humaniora (JSH)

\*This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



---

**Subject Area:** *Service Quality*

**Abstract**

*The purpose of this study was to measure the performance of service quality by using students' perceptions of service quality performance at the Department of Industrial Chemical Engineering, Faculty of Vocational Studies ITS Surabaya Indonesia through the Higher Education Performance (HEdPerf) measurement scale using six structural dimensions consisting of Non-Academic Aspects, Academic Aspects, Reputation, Access, Program Issues, and Understanding. Quantitative descriptive method, questionnaire survey with Probability Sampling technique, and Proportioned Stratified Random Sampling collection technique were used as methods in this study. The results of the analysis using Importance-Performance Analysis show the similarity of the measurement results between each service item measurement and the measurement of the factor/dimensional structure instrument. The reputation factor is a top priority for improving service quality. Academic and Access factors have service quality that must be maintained. Understanding Program Factors and Problems is the second priority for improving service quality. Then non-academic factors indicate that the quality of service exceeds student expectations.*

**Keywords:** *Service Quality, Higher Education Performance, Student Satisfaction, Important-Performance Analysis*

---

## Pendahuluan

Di masa depan universitas dan akademi, baik mahasiswa maupun staf pengajar harus selalu terlibat dengan rekan kerja mereka dan keahlian serta pengalaman dari luar untuk memperbarui keterampilan mereka melalui pengembangan yang lebih aktif dan kreatif, dan diharapkan kampus harus menjadi pusat aktivitas kolaboratif yang terus diperbarui untuk mempertahankan diri dalam Revolusi Industri 4.0 yang serba cepat (Penprase, 2018). Lembaga pendidikan tinggi perlu mempertimbangkan kembali ekosistem bisnis mereka, mengidentifikasi kembali keunggulan kompetitif mereka, membentuk kembali diri mereka, dan membangun kembali arsitektur layanan. Universitas harus bisa memberikan sistem untuk kinerja layanan yang lebih baik (Xing & Marwala, 2017).

Peraturan pemerintah Republik Indonesia (*PP No. 96 Tahun 2012*, 2012) menyebutkan bahwa perbaikan kualitas atau mutu pelayanan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) dimungkinkan terjadi dengan adanya standar pelayanan yang mensyaratkan adanya pengelolaan pengaduan yang merupakan wadah bagi mekanisme umpan balik dari masyarakat, sehingga birokrasi dapat lebih memahami apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat dan yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas layanan merupakan tuntutan terhadap perguruan tinggi untuk mempertahankan posisi kompetitif di antara sistem pendidikan tinggi dunia.

Peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menjadi hal yang harus diperhatikan sebagai bagian dari pelayanan publik. Saat ini pengukuran terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa lebih mengarah kepada kepuasan mahasiswa terhadap proses pengajaran yang dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah (Purwanto et al., 2020). Berdasarkan uraian tersebut permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kinerja kualitas pelayanan publik kepada mahasiswa saat ini di Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS. Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS adalah salah satu departemen yang ada di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember ITS Surabaya yang mempunyai program studi vokasi (D4) dengan 16 dosen dan 12 tenaga kependidikan (pegawai). Sebagai salah satu pengelola pendidikan, Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS harus bisa memberikan layanan layanan terbaik kepada mahasiswa sebagai konsumen utamanya.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kinerja dari kualitas layanan di Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS dengan menggunakan perspektif Higher Education Performance (HedPerf) dan Important-Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis data. Hasil analisis kinerja tersebut akan menjadi panduan perbaikan kualitas pelayanan sehingga diharapkan layanan publik terhadap mahasiswa menjadi lebih baik dan terukur sesuai kebutuhan.

## **Tinjauan Pustaka**

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas pelayanan akan terwujud apabila kebutuhan dan keinginan dari pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian bisa terpenuhi dengan baik. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor penting, yaitu layanan yang diinginkan dan layanan yang dialami (Kotler & Keller, 2012). Di Indonesia, mengukur kualitas perguruan tinggi tidaklah mudah karena indikatornya sangat kompleks. Akreditasi BAN-PT yang dijadikan acuan ukuran kualitas, validasinya masih belum teruji karena instrumen pengukuran secara prediktif belum diketahui tingkat validasinya secara terbuka. Kegiatan yang paling asasi bagi setiap perguruan tinggi terkait dengan masalah kualitas/mutu adalah sistem penjaminan mutu internal, yaitu perencanaan kualitas sesuai dengan indikator kinerja perguruan tinggi yang ditetapkan dan dievaluasi secara periodik (Mohammad Faisal Amir, 2016).

HEdPerf (Higher Education Performance) adalah alat ukur kualitas layanan baru yang menangkap determinan otentik kualitas pelayanan khusus untuk pendidikan tinggi (Abdullah, 2006a). Instrumen 41-item

yang diusulkan telah diuji secara empiris menggunakan analisis faktor eksploratori dan konfirmasi (CFA). Hasilnya teridentifikasi enam faktor yang terdiri dari *non-academic aspect*, *academic aspect*, *reputation*, *access*, *program issues*, dan *understanding* (Abdullah, 2006b).

### ***Kepuasan Pelanggan***

Kepuasan merupakan pikiran bahagia atau kesal setiap orang yang diwujudkan dari perbandingan kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler & Keller, 2012). Kualitas pelayanan ditentukan oleh persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, yang berarti bahwa hasil dari suatu proses jasa/layanan dapat dihasilkan dalam wujud bagaimana pelayanan itu disuguhkan. Kepuasan dari pelanggan berperan menjadi mediator dalam keterkaitan antara kualitas pelayanan dan minat untuk berperilaku (Tjiptono & Chandra, 2016). Sedangkan pelanggan utama dalam pelayanan pendidikan adalah mahasiswa, ada juga asumsi dasar yang kuat bahwa "pelanggan" pendidikan termasuk industri, orang tua, pemerintah, dan bahkan masyarakat secara keseluruhan (Kitcharoen, 2004).

Kaidah yang bisa dipakai guna mengukur kepuasan pelanggan adalah menggunakan survei tentang kepuasan pelanggan dan menganalisisnya menggunakan *Importance Performance Analysis* (Martilla & James, 2013). Teknik ini merepresentasikan penilaian setiap atribut dari tingkat kepentingan serta tingkat kinerja dari responden yang disurvei. Nilai rerata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dihasilkan kemudian dianalisis pada *Importance-Performance Matrik*. Garis horisontal (kiri ke kanan) menunjukkan persepsi terhadap tingkat kinerja, sedangkan garis vertikal (atas ke bawah) menunjukkan tingkat kepentingan. Hasil gap dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terbagi menjadi 4 (empat) variasi matrik, yaitu *Concentrate Here* (Kuadran A), *Keep Up the Good Work* (Kuadran B), *Low Priority* (Kuadran C), dan *Possible Overkill* (Kuadran D).

## **Metode Penelitian**

### ***Kerangka Berpikir***

Kerangka berpikir penelitian menggunakan 6 instrumen struktur faktor HEdPerf yang terdiri dari *non-academic aspect*, *academic aspect*, *reputation*, *access*, *program issues*, dan *understanding* sebagai alat ukur kualitas layanan karena merupakan instrumen pengukur kualitas pelayanan yang khusus digunakan untuk pendidikan tinggi. Keseluruhan instrumennya digunakan dengan tambahan modifikasi pada item-item *non-academic aspect* sehingga seluruh item layanan berubah menjadi 53 item dari 41 item sebelumnya, dikarenakan pemberi layanan di Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS khususnya tenaga kependidikan dibedakan menjadi tenaga administrasi dan tenaga laboratorium. Diperkirakan hasilnya akan mempunyai nilai harapan maupun persepsi yang berbeda sehingga akan memunculkan level kualitas pelayanan di Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS Surabaya.

Harapan (*importance*) dan persepsi kepuasan (*performance*) dari mahasiswa dianalisis menggunakan *Importance-Performance Analysis* melalui atribut-atribut kualitas pelayanan HEdPerf (*Higher Education Performance*) untuk mengukur kinerja layanan dan kemudian memberi masukan dalam hal kualitas pelayanan di Departemen Teknik Kimia Industri Fakultas Vokasi ITS Surabaya.

**Gambar 1.** Matrik *Importance-Performance Analysis*

KEPENTINGAN	Concentrate Here	Keep up the good work
	Low Priority	Possible Overkill
	KINERJA	

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini merujuk pada penelitian deskriptif yang ditujukan guna mengukur dengan cermat fenomena sosial tertentu. Metode survei digunakan sebagai teknik pengumpulan data, yaitu dengan cara pengambilan sampel dari suatu populasi melalui kuesioner (angket) yang memuat item pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden (diukur menggunakan 5 poin skala likert) sebagai alat utama untuk pengumpulan data (Effendi & Tukiran, 2012).

### ***Populasi dan Sampel***

Populasi di dalam penelitian merupakan keseluruhan mahasiswa aktif di Departemen Teknik Kimia Industri Fakultas Vokasi ITS Surabaya yang berjumlah 341 Mahasiswa (*data diambil Maret 2021*). Teknik *Probability Sampling* digunakan untuk mengambil sampel survei dengan menggunakan metode *Proportioned Stratified Random Sampling*, di mana pengambilan anggota sampel dilakukan apabila populasi memiliki unsur yang tidak sejenis dan proporsional (Sugiyono, 2018).

**Tabel 1.** Populasi dan Sampel

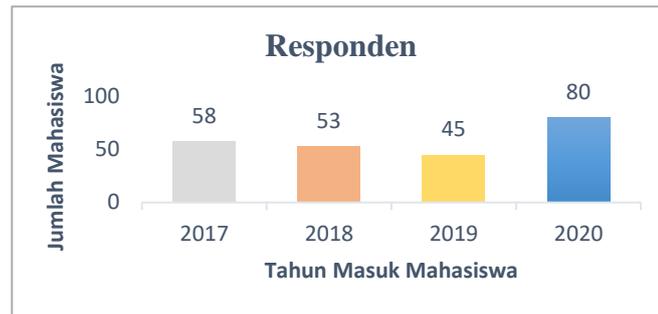
Tahun Masuk Mahasiswa	Populasi	(Na/N) x n	Sampel
2017	103	55,88	56
2018	68	36,89	37
2019	74	40,15	40
2020	96	52,08	52
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>		<b>185</b>

Perhitungan sampel tabel 1 menunjukkan bahwa sampel yang diambil berjumlah minimal 185 mahasiswa. Semakin banyak sampel yang diperoleh, maka akan semakin baik hasil validasi datanya.

## **Hasil Penelitian**

### ***Distribusi Responden***

Dari kuesioner yang disebarkan kepada 341 mahasiswa, responden yang mengisi dan mengembalikan sebanyak 238 mahasiswa dengan karakteristik demografi sebagai berikut:

**Gambar 2.** Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Masuk Mahasiswa

Sebaran responden berdasar karakteristik jenis kelamin bisa diketahui sebagaimana gambar 3 di bawah ini:

**Gambar 3.** Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### ***Important-Performance Analysis***

Sebelum melakukan analisis *Important-Performance Analysis* terhadap 238 data sampel, telah dilakukan uji validitas terhadap seluruh item pada 53 layanan atribut/item, dengan tingkat probabilitas signifikan = 0,05 (5%), tingkat kepentingan dan kinerja berada di atas 0,05. Hasilnya seluruh data dinyatakan valid.

Tabel 2. Validasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

NO. ITEM	TINGKAT KEPENTINGAN		VALIDITAS	TINGKAT KINERJA		VALIDITAS
	r-Hitung	r-Tabel		r-Hitung	r-Tabel	
item_1a	0,721	> 0,127	Valid	0,777	> 0,127	Valid
item_1b	0,747	> 0,127	Valid	0,707	> 0,127	Valid
item_2a	0,615	> 0,127	Valid	0,747	> 0,127	Valid
item_2b	0,510	> 0,127	Valid	0,650	> 0,127	Valid
item_3a	0,777	> 0,127	Valid	0,789	> 0,127	Valid
item_3b	0,653	> 0,127	Valid	0,641	> 0,127	Valid
item_4a	0,832	> 0,127	Valid	0,789	> 0,127	Valid
item_4b	0,780	> 0,127	Valid	0,795	> 0,127	Valid
item_5a	0,830	> 0,127	Valid	0,802	> 0,127	Valid
item_5b	0,781	> 0,127	Valid	0,779	> 0,127	Valid
item_6a	0,832	> 0,127	Valid	0,817	> 0,127	Valid
item_6b	0,812	> 0,127	Valid	0,801	> 0,127	Valid
item_7a	0,726	> 0,127	Valid	0,744	> 0,127	Valid
item_7b	0,724	> 0,127	Valid	0,739	> 0,127	Valid
item_8a	0,813	> 0,127	Valid	0,787	> 0,127	Valid
item_8b	0,749	> 0,127	Valid	0,711	> 0,127	Valid
item_9a	0,809	> 0,127	Valid	0,810	> 0,127	Valid
item_9b	0,774	> 0,127	Valid	0,745	> 0,127	Valid
item_10a	0,825	> 0,127	Valid	0,817	> 0,127	Valid
item_10b	0,773	> 0,127	Valid	0,743	> 0,127	Valid
item_11a	0,885	> 0,127	Valid	0,884	> 0,127	Valid
item_11b	0,797	> 0,127	Valid	0,796	> 0,127	Valid
item_12a	0,649	> 0,127	Valid	0,731	> 0,127	Valid
item_12b	0,678	> 0,127	Valid	0,735	> 0,127	Valid
item_13	0,829	> 0,127	Valid	0,754	> 0,127	Valid
item_14	0,819	> 0,127	Valid	0,781	> 0,127	Valid
item_15	0,864	> 0,127	Valid	0,759	> 0,127	Valid
item_16	0,854	> 0,127	Valid	0,771	> 0,127	Valid
item_17	0,834	> 0,127	Valid	0,766	> 0,127	Valid
item_18	0,837	> 0,127	Valid	0,769	> 0,127	Valid
item_19	0,811	> 0,127	Valid	0,81	> 0,127	Valid
item_20	0,807	> 0,127	Valid	0,748	> 0,127	Valid
item_21	0,818	> 0,127	Valid	0,844	> 0,127	Valid
item_22	0,703	> 0,127	Valid	0,736	> 0,127	Valid
item_23	0,804	> 0,127	Valid	0,765	> 0,127	Valid
item_24	0,739	> 0,127	Valid	0,679	> 0,127	Valid
item_25	0,813	> 0,127	Valid	0,808	> 0,127	Valid
item_26	0,836	> 0,127	Valid	0,758	> 0,127	Valid
item_27	0,797	> 0,127	Valid	0,783	> 0,127	Valid
item_28	0,777	> 0,127	Valid	0,671	> 0,127	Valid
item_29	0,777	> 0,127	Valid	0,754	> 0,127	Valid
item_30	0,827	> 0,127	Valid	0,778	> 0,127	Valid
item_31	0,845	> 0,127	Valid	0,817	> 0,127	Valid
item_32	0,854	> 0,127	Valid	0,837	> 0,127	Valid
item_33	0,857	> 0,127	Valid	0,761	> 0,127	Valid
item_34	0,830	> 0,127	Valid	0,796	> 0,127	Valid
item_35	0,859	> 0,127	Valid	0,811	> 0,127	Valid
item_36	0,836	> 0,127	Valid	0,851	> 0,127	Valid
item_37	0,884	> 0,127	Valid	0,843	> 0,127	Valid
item_38	0,769	> 0,127	Valid	0,768	> 0,127	Valid
item_39	0,727	> 0,127	Valid	0,766	> 0,127	Valid
item_40	0,769	> 0,127	Valid	0,742	> 0,127	Valid
item_41	0,789	> 0,127	Valid	0,180	> 0,127	Valid

Kemudian dilakukan uji reliabilitas unuk melihat konsistensi seluruh item pada 53 layanan atribut/item. Hasilnya diperoleh nilai tingkat kepentingan adalah  $0,987 > 0,127$  (r-tabel) dan nilai tingkat kinerja sebesar  $0,986 > 0,127$  (r-tabel). Oleh karena itu semua item dinyatakan reliabel.

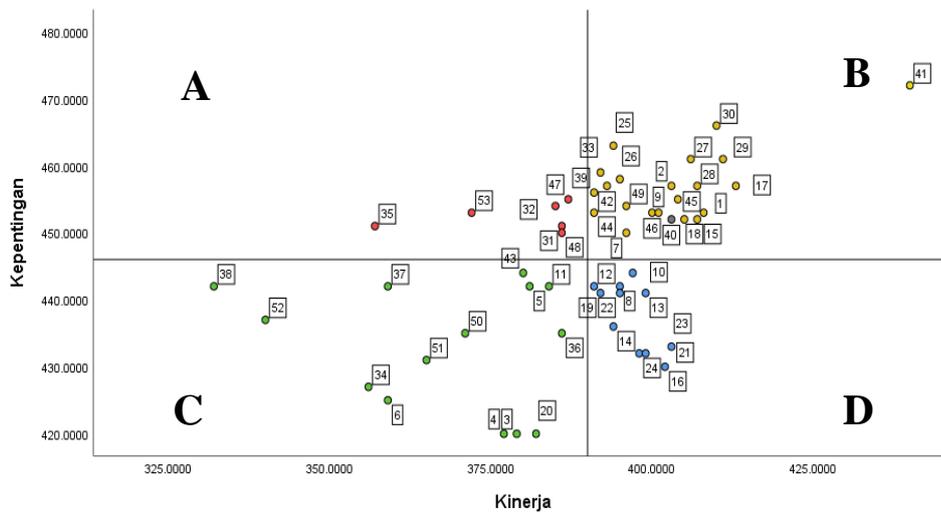
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

TINGKAT KEPENTINGAN		TINGKAT KINERJA	
Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
<b>0,987</b>	<b>53</b>	<b>0,986</b>	<b>53</b>

Hasil analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis* dijabarkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan item layanan

Gambar 4. Diagram Kartesius Item layanan



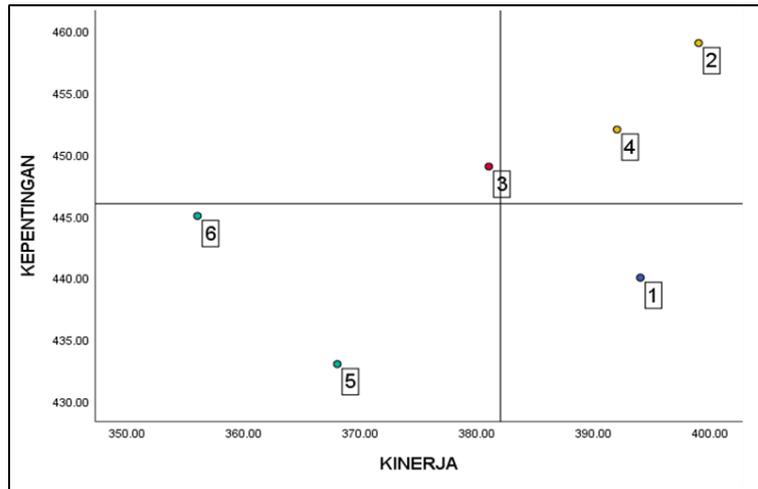
Gambar 4 menunjukkan 6 item layanan dalam kategori *Concentrate Here*, 22 item layanan dalam kategori *Keep up the Good Work*, 14 item dalam kategori *Low Priority*, dan 11 item dalam kategori *Possible Overkill*.

Tabel 4. Pemetaan item layanan

KUADRAN	KATEGORI	NOMOR ITEM	TOTAL
A	Concentrate Here	31, 32, 35, 47, 48, 53	6 item
B	Keep Up The Good Work	1, 2, 7, 9, 15, 17, 18, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 33, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 49	22 item
C	Low Priority	3, 4, 5, 6, 11, 20, 34, 36, 37, 38, 43, 50, 51, 52	14 item
D	Possible Overkill	8, 10, 12, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 23, 24	11 item

## 2. Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

**Gambar 5.** Diagram Kartesius Dimensi Layanan



Berdasarkan gambar 5, hasil dari pemetaan dimensi/faktor layanan ke dalam 4 kuadran (A, B, C dan D) bisa ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.** Pemetaan Dimensi Layanan

KUADRAN	KATEGORI	DIMENSI PELAYANAN
A	Concentrate Here	3 (Reputation)
B	Keep up the Good Work	2 (Academic); 4 (Access)
C	Low Priority	6 (Understanding); 5 (Program Issues)
D	Possible Overkill	1 (Non-Academic)

Dari tabel 3, terlihat bahwa dimensi/aspek yang termasuk pada kategori *Concentrate Here* (kuadran A) adalah *Reputation*. Selanjutnya, dimensi yang masuk dalam kategori *Keep Up the Good Work* (kuadran B) adalah dimensi *Academic Aspect* dan dimensi *Access*.

Dimensi yang termasuk dalam kategori *Low Priority* (kuadran C) adalah dimensi *Understanding* dan *Program Issues*. Sedangkan dimensi yang termasuk dalam kategori *Possible Overkill* (kuadran D) adalah dimensi *Non-Academic Aspect*.

### 1. Pada kuadran A (*Concentrate Here*)

Terdapat 6 item layanan prioritas utama dalam perbaikan layanan, seperti ditunjukkan dalam tabel 4.

**Tabel 4.** Perbaikan Utama Item Layanan

NOMOR ITEM	KETERANGAN ITEM
item 31	Dosen memberikan feedback atas kemajuan belajar mahasiswa
item 32	Dosen meluangkan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi bagi mahasiswa yang membutuhkan
item 35	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memiliki kelengkapan fasilitas akademik (gedung kelas, ruang baca, laboratorium, dsb)
item 47	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk menyalurkan bakat dan minatnya dengan berorganisasi
item 48	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memberikan feedback terhadap kemajuan hasil belajar mahasiswa
item 53	Ketersediaan layanan kesehatan mahasiswa (ITS)

Instrumen struktur faktor/dimensi sebagai prioritas utama perbaikan adalah *Reputation* (menggambarkan image profesional dari Perguruan Tinggi). Jika dibandingkan hasil pengukuran berdasarkan instrumen struktur faktor/dimensi pelayanan dan item layanan, maka prioritas utama (*Concentrate Here*) dalam perbaikan layanan adalah pada dimensi *Reputation* ditunjukkan pada item layanan 35, yaitu Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memiliki fasilitas akademik yang lengkap (ruangan kelas, ruangan membaca, ruangan laboratorium, dan sebagainya). Disinilah prioritas utama perbaikan kualitas layanan yang harus dilakukan oleh Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS.

## 2. Pada kuadran B (*Keep Up the Good Work*)

Terdapat 22 item layanan yang harus bisa dipertahankan tingkat pelayanannya, seperti ditunjukkan dalam tabel 5 di bawah ini:

**Tabel 5.** Item Layanan yang Harus Dipertahankan

NOMOR ITEM	KETERANGAN ITEM
item 1	Staf Administrasi bersedia membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa
item 2	Staf Laboratorium bersedia membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa
item 7	Staf Administrasi bersedia untuk segera merespon permintaan bantuan mahasiswa
item 9	Staf Administrasi memberikan pelayanan dengan informasi yang akurat dan dapat diandalkan
item 15	Staf Administrasi memiliki sikap-sikap yang positif
item 17	Staf Administrasi memiliki kemampuan komunikasi yang baik
item 18	Staf Laboratorium memiliki kemampuan komunikasi yang baik
item 25	Dosen memberikan materi perkuliahan yang dapat membuat mahasiswa bisa paham dan mengerti
item 26	Dosen menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa dan ramah dalam melayani mahasiswa
item 27	Dosen merespon permintaan bantuan dari mahasiswa
item 28	Dosen bersedia membantu persoalan mahasiswa dengan ikhlas
item 29	Dosen memiliki Sikap-sikap yang positif
item 30	Dosen memiliki kemampuan komunikasi yang baik
item 33	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memiliki reputasi profesionalitas yang baik
item 39	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS terakreditasi baik
item 40	Lokasi kampus (Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS) yang mudah dijangkau dengan kendaraan umum
item 41	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memiliki Dosen yang berpendidikan baik dan berpengalaman
item 42	Reputasi Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS yang menjadikan lulusan mudah mendapatkan pekerjaan
item 44	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memberikan keadilan dan kebebasan yang sama pada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun
item 45	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS menjaga kerahasiaan informasi mahasiswa
item 46	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memberikan kemudahan kepada Mahasiswa untuk menghubungi seluruh Staf
item 49	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal pelayanan kepada mahasiswa

Sedangkan instrumen struktur faktor/dimensi sebagai layanan yang harus dipertahankan, yaitu dimensi *Academic* (terkait dengan tanggung jawab Dosen dalam melayani Mahasiswa) dan *Access* (kemudahan dalam berhubungan dengan pihak kampus dan layanan penunjang lainnya).

Jika dibandingkan hasil pengukuran berdasarkan instrumen struktur faktor/dimensi pelayanan dan item layanan, maka kualitas layanan yang harus dipertahankan (*Keep Up the Good Work*) adalah dimensi *Academic* pada item layanan 25-29, yaitu dosen menyampaikan materi kuliah yang bisa di pahami serta di mengerti oleh mahasiswa, peduli dan ramah untuk melayani mahasiswa, permohonan bantuan ataupun persoalan dari

mahasiswa direspon secara ikhlas, mempunyai sikap yang positif, dan mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik. Selain itu, yang harus dipertahankan adalah dimensi *Access* terutama pada item layanan 44, yaitu memberi keadilan dan kebebasan yang sama pada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apa pun. Kualitas layanan inilah yang harus dipertahankan oleh Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS.

### 3. Pada kuadran C (*Low Priority*)

Terdapat 14 item layanan yang menjadi prioritas kedua untuk ditingkatkan pelayanannya, seperti ditunjukkan dalam tabel 6 di bawah ini:

**Tabel 6.** Prioritas Kedua Item Layanan yang Harus Diperbaiki

NOMOR ITEM	KETERANGAN ITEM
item 3	Staf Administrasi peduli dan perhatian pada persoalan pribadi mahasiswa
item 4	Staf Laboratorium peduli dan perhatian pada persoalan pribadi mahasiswa
item 5	Staf Administrasi memiliki kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan komplain dari mahasiswa secara efisien
item 6	Staf Laboratorium memiliki kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan komplain dari mahasiswa secara efisien
item 11	Staf Administrasi bertanggung jawab dan memenuhi janji yang diberikan
item 20	SOP pelayanan yang mudah dipahami (Staf Laboratorium)
item 34	Memiliki fasilitas asrama dan kelengkapannya (dalam pengelolaan ITS)
item 36	Jumlah mahasiswa dalam kelas tidak terlalu banyak
item 37	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memiliki program penjamin kualitas pelayanan (seperti ISO series)
item 38	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memiliki fasilitas rekreasi (taman yang rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)
item 43	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memberikan perlakuan dan penghargaan yang sama kepada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun
item 50	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memiliki bidang studi minat yang bervariasi
item 51	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS memiliki silabus yang fleksibel (tidak mengikat)
item 52	Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS menyediakan layanan konseling bagi mahasiswa

Sedangkan instrumen struktur faktor/dimensi sebagai prioritas kedua yang harus diperbaiki, yaitu dimensi *Understanding* (terkait dengan memahami kebutuhan mahasiswa secara personal) dan *Program Issues* (terkait dengan pentingnya program studi yang bervariasi, berkualitas, dan fleksibel dalam struktur dan silabusnya).

Jika dibandingkan hasil pengukuran berdasarkan instrumen struktur faktor/dimensi pelayanan dan item layanan, maka kualitas layanan prioritas kedua (*Low Priority*) untuk ditingkatkan pelayanannya adalah pada dimensi *Understanding* pada item layanan 52, yaitu menyediakan layanan konseling bagi mahasiswa dan juga dimensi *Program Issues* pada item layanan 50-51, yaitu memiliki bidang studi minat yang bervariasi, dan memiliki silabus yang fleksibel (tidak mengikat). Di sinilah prioritas kedua perbaikan kualitas layanan yang harus dilakukan oleh Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS.

### 4. Pada kuadran D (*Possible Overkill*)

Terdapat 11 item layanan yang telah melebihi harapan mahasiswa, seperti ditunjukkan dalam tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7. Item Layanan yang Melebihi Harapan

NOMOR ITEM	KETERANGAN ITEM
item 8	Staf Laboratorium bersedia untuk segera merespon permintaan bantuan mahasiswa
item 10	Staf Laboratorium memberikan pelayanan dengan informasi yang akurat dan dapat diandalkan
item 12	Staf Laboratorium bertanggung jawab dan memenuhi janji yang diberikan
item 13	Staf Administrasi membuka jam pelayanan yang disesuaikan dengan jam istirahat mahasiswa
item 14	Staf Laboratorium membuka jam pelayanan yang disesuaikan dengan jam istirahat mahasiswa
item 16	Staf Laboratorium memiliki sikap-sikap yang positif
item 19	SOP pelayanan yang mudah dipahami (Staf Administrasi)
item 21	Staf Administrasi memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
item 22	Staf Laboratorium memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
item 23	Staf Administrasi membuka dan menutup jam pelayanan tepat waktu
item 24	Staf Laboratorium membuka dan menutup jam pelayanan tepat waktu

Instrumen struktur faktor/dimensi sebagai pelayanan yang telah melebihi harapan mahasiswa, yaitu dimensi *Non-Academic* (terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh staf administrasi dan Staf Laboratorium). Jika dibandingkan hasil pengukuran berdasarkan instrumen struktur faktor/dimensi pelayanan dan item layanan, maka dimensi kualitas pelayanan yang telah melebihi harapan mahasiswa (*Possible Overkill*), mengarah pada dimensi *Non-Academic* pada item layanan 8, 10, 12, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 23, dan 24, yaitu pada item: staf laboratorium merespon cepat permohonan bantuan dari mahasiswa, memberikan informasi dengan akurat serta bisa diandalkan, mempunyai tanggung jawab serta melaksanakan janji dengan baik, menyesuaikan waktu buka layanan dengan waktu mahasiswa beristirahat, mempunyai sikap positif, memberi kenyamanan pada pelayanan, membuka maupun menutup waktu pelayanan secara tepat waktu; selain itu juga pada item staf administrasi menyesuaikan waktu buka layanan dengan waktu mahasiswa beristirahat, SOP pelayanan mudah dimengerti, memberi kenyamanan pada pelayanan, waktu buka dan tutup pelayanan secara tepat waktu. Kualitas layanan inilah yang telah melebihi harapan mahasiswa Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS.

## Pembahasan

Fokus prioritas utama dalam perbaikan adalah *Reputation* (menggambarkan image profesional dari Perguruan Tinggi). Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS merupakan salah satu departemen yang relatif baru di ITS karena tahun 2017 hadir sebagai pengembangan program vokasi. Di sinilah perlunya upaya membangun citr professional agar lebih di kenal oleh masyarakat luas dengan mengutamakan kepuasan pengguna khususnya mahasiswa. Ketatnya persaingan di era MEA menuntut untuk selalu membangun reputasi yang baik melalui terobosan-terobosan baru yang dapat menjadi andalan dan memiliki nilai jual yang tinggi serta responsif untuk menjawab tantangan kebutuhan kerja. Pengembangan kurikulum yang relevan dengan dunia kerja harus dilakukan sehingga bisa menyesuaikan dengan kebutuhan pasar dan lulusan dapat dengan mudah mencari pekerjaan (Harahap et al., 2018).

Sedangkan prioritas kedua yang harus diperbaiki yaitu dimensi *Understanding* (terkait dengan memahami kebutuhan mahasiswa secara personal) dan *Program Issues* (terkait dengan pentingnya program

studi yang bervariasi, berkualitas, dan fleksibel dalam struktur dan silabusnya). Dalam rangka memenuhi kebutuhan mahasiswa secara personal (*Understanding*), Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS perlu melakukan upaya memuaskan kebutuhan psikologis mahasiswa di luar proses mengajar. Harus ada saling pengertian dan penghargaan atas usaha masing-masing. Komitmen, rasa hormat, dan perhatian serta hubungan kekuasaan harus seimbang. Jika ini dapat dilakukan, hubungan dosen dan mahasiswa yang positif akan dapat dikembangkan (Ibrahim & El Zataari, 2020).

Kemudian terkait dengan *Program Issues*, Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS perlu melakukan upaya kemungkinan membuka program studi baru dengan tetap memperhatikan kondisi dan struktur studi untuk memperluas disiplin ilmu lain di wilayah geografis yang lebih luas. Selain itu upaya yang perlu dilakukan adalah melakukan pembelajaran e-learning agar dapat berkontribusi pada program studi yang lebih fleksibel (BUß, 2019).

## Kesimpulan

Dari hasil analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*), prioritas utama (*Concentrate Here*) dalam perbaikan layanan adalah pada dimensi *Reputation* terutama pada item layanan memiliki fasilitas akademik yang lengkap (ruangan kelas, ruangan membaca, ruangan laboratorium, dan sebagainya). Sedangkan prioritas kedua (*Low Priority*), yaitu mengarah pada dimensi *Understanding*, yaitu pada item menyediakan layanan konseling bagi mahasiswa dan juga dimensi *Program Issues*, yaitu pada item memiliki bidang studi minat yang bervariasi, dan memiliki silabus yang fleksibel (tidak mengikat).

Dimensi pelayanan yang harus dipertahankan (*Keep Up the Good Work*) adalah dimensi *Academic*, yaitu layanan yang diberikan oleh dosen. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang telah melebihi harapan mahasiswa (*Possible Overkill*) adalah pada dimensi *Non-Academic*, yaitu layanan yang diberikan oleh staf administrasi.

## Saran

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dengan fokus pada *Higher Education Performance* (HEdPerf) sebagai skala untuk mengukur kualitas layanan pada perguruan tinggi terutama di Indonesia. Item dari struktur faktor dapat dimodifikasi sedemikian rupa untuk menyesuaikan karakteristik perguruan tinggi Indonesia sebagai manifestasi dari identitas nasional.

Selain itu hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi Departemen Teknik Kimia Industri FV-ITS dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa sebagai konsumen utamanya, terutama prioritas utama perbaikan fasilitas akademik (gedung kelas, ruang baca, laboratorium, dan sebagainya) dan prioritas kedua untuk menyediakan layanan konseling bagi mahasiswa, kemungkinan membuka program studi baru, ataupun pengembangan silabus yang fleksibel (tidak mengikat).

## Daftar Pustaka

Abdullah, F. (2006a). The development of HEDPERF : a new measuring instrument of service quality for the

- higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581.  
<https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Abdullah, F. (2006b). Measuring service quality in higher education: Three instruments compared. *International Journal of Research and Method in Education*, 29(1), 71–89.  
<https://doi.org/10.1080/01406720500537445>
- BUß, I. (2019). The relevance of study programme structures for flexible learning: an empirical analysis. *Zeitschrift Für Hochschulentwicklung*, November. <https://doi.org/10.3217/zfhe-14-03/18>
- Effendi, S., & Tukiran. (2012). *Metode Penelitian Survei* (30th ed.). LP3ES, Jakarta - Indonesia.
- Harahap, D. A., Hurriyati, R., Gaffar, V., & Amanah, D. (2018). The impact of word of mouth and university reputation on student decision to study at university. *Management Science Letters*, 8(6), 649–658.  
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.4.027>
- Ibrahim, A., & El Zataari, W. (2020). The teacher–student relationship and adolescents’ sense of school belonging. *International Journal of Adolescence and Youth*, 25(1), 382–395.  
<https://doi.org/10.1080/02673843.2019.1660998>
- Kitcharoen, K. (2004). The Importance-Performance Analysis of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand. *ABAC Journal*, 24(3), 20–46.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (2013). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.  
<http://www.jstor.org/stable/1250495>
- Mohammad Faisal Amir. (2016). *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Penprase, B. E. (2018). *The Fourth Industrial Revolution and Higher Education* (N. W. Gleason (ed.)). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-981-13-0194-0>
- PP No. 96 Tahun 2012. (2012). PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 96 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.
- Purwanto, Y., Noor, I., & Kusumawati, A. (2020). Service Quality Measurement through Higher Education Performance ( HEDPERF ) The Case of an Indonesian Public University. *Wacana*, 23(1), 10–16.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. ALFABETA, Bandung - Indonesia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (IV). CV. ANDI OFFSET (Penerbit ANDI), Yogyakarta - Indonesia.
- Xing, B., & Marwala, T. (2017). *Implications of the Fourth Industrial Age on Higher Education*. <https://doi.org/10.25073/0866-773X/87>