

VOLUME 20, NO. 01, NOVEMBER 2021

Analisis

<https://asmistmaria.ac.id/wp/jurnal-analisis/>

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

**Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan
Importance-Performance Analysis (IPA)
Studi Kasus di ASMI Santa Maria Yogyakarta
*Benedicta Budiningsih***

**Analisis Teoritis Tentang Keefektifan Organisasi
*Yohannes Suraja***

**Determinan Risiko Bisnis: Studi Empiris
pada Perusahaan-Perusahaan Manufaktur di Indonesia
*Indri Erkaningrum F. & Alexander Jatmiko Wibowo***

**Penggunaan Analisis Persoalan
di SMK Kanisius 1 Pakem Sleman Yogyakarta
*Ignasius Triyana***

**Implementasi E-Retribusi Pasar sebagai Strategi Peningkatan
Pendapatan Daerah di Kota Yogyakarta
*Petrus Sutono***

**Penerapan Manajemen Ekonomi Efisiensi (Eko-efisiensi)
untuk Meningkatkan Daya Saing Produk
*G. Jarot Windarto***

**Analisa “*Break Even*”
(Suatu Pendekatan dalam Perencanaan Penjualan)
*Z. Bambang Darmadi***

**Kualitas Pelayanan Perpustakaan
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
*Belinda Dian Irinita & Bambang Susetyo Hastono***

**Penggunaan Media Sosial sebagai
Media Pemasaran Museum Sonobudoyo Yogyakarta
*Michaella Isti Wikaningtyas & Nurdewi Wijayanti***

ISSN 1978-9750

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
ASMI SANTA MARIA YOGYAKARTA

Analisis

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

Dewan Redaksi

Pelindung : Drs. Y. Suraja, M.Si., M.M.
Pemimpin Redaksi : Drs. G. Jarot Windarto, M.M.
Redaktur Pelaksana : Dra. M.A. Susi Hermawanti, M.M.
Dewan Redaksi : B. Budiningsih, S.Pd., M.M.
Petrus Sutono, S.E., M.M., M.Ti.
Indri Erkaningrum F., SE., M.Si.
Ignasius Triyana, SIP., M.M.

Mitra Bestari : Dr. R. Kunjana Rahardi, M.Hum.

Administrasi & Sirkulasi : Agustinus Iryanto, S.Kom

Alamat Redaksi

Kantor : Program Studi Manajemen
ASMI Santa Maria
Jalan Bener 14, Tegalrejo, Yogyakarta

Telepon : (0274) 585836

Faksimile : (0274) 585841

Rekening Bank : Bank Niaga Cabang Sudirman
Nomor Rekening 018-01-13752-00-3
a.n. ASMI Santa Maria Yogyakarta

Berlangganan : Langsung menghubungi Alamat Redaksi
u.p. Bagian Administrasi dan Sirkulasi

Jurnal Bisnis dan Akuntansi "Analisis" diterbitkan oleh Program Studi Manajemen ASMI Santa Maria Yogyakarta, dimaksudkan untuk mempublikasikan hasil penelitian empiris terhadap praktik dan proses bisnis kontemporer. Jurnal ini terbit dua kali setahun pada bulan November dan Mei. Redaksi menerima naskah artikel ilmiah hasil penelitian dalam wilayah bisnis dan akuntansi dari para pakar, peneliti, alumni, dan sivitas akademika perguruan tinggi.

Analisis

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

DAFTAR ISI

Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Studi Kasus di ASMI Santa Maria Yogyakarta <i>Benedicta Budiningsih</i>	1
Analisis Teoritis Tentang Keefektifan Organisasi <i>Yohannes Suraja</i>	18
Determinan Risiko Bisnis: Studi Empiris pada Perusahaan-Perusahaan Manufaktur di Indonesia <i>Indri Erkaningrum F. & Alexander Jatmiko Wibowo</i>	29
Penggunaan Analisis Persoalan di SMK Kanisius 1 Pakem Sleman Yogyakarta <i>Ignasius Triyana</i>	43
Implementasi E-Retribusi Pasar sebagai Strategi Peningkatan Pendapatan Daerah di Kota Yogyakarta <i>Petrus Sutono</i>	57
Penerapan Manajemen Ekonomi Efisiensi (Eko-efisiensi) untuk Meningkatkan Daya Saing Produk <i>G. Jarot Windarto</i>	63
Analisa “<i>Break Even</i>” (Suatu Pendekatan dalam Perencanaan Penjualan) <i>Z. Bambang Darmadi</i>	68
Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta <i>Belinda Dian Irinita & Bambang Susetyo Hastono</i>	74
Penggunaan Media Sosial sebagai Media Pemasaran Museum Sonobudoyo Yogyakarta <i>Michaella Isti Wikaningtyas & Nurdewi Wijayanti</i>	85

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN BERDASARKAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI KASUS DI ASMI SANTA MARIA YOGYAKARTA

Benedicta Budiningsih

Abstract

The aim of this study is to determine the Quality of Education Services at ASMI Santa Maria Yogyakarta from the five dimensions of SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence); gap analysis between student perceptions and expectations, and service attributes that are considered important by students. This research is quantitative descriptive; The respondents who became the object of research were 102 final semester students of the Office Administration Study Program, Management Study Program, and Public Relations Study Program in ASMI Santa Maria Yogyakarta during October 2020. The data collection technique was through a questionnaire, while the analysis used Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that the quality of service at ASMI Santa Maria Yogyakarta was quite good, it could be seen from the average number of the five dimensions equal to or more than the predetermined cut off point value. Even so, there are still attributes whose conformity level values indicate importance > rating level or it can be said that Expected Service > Perceived Service, so improvements need to be prioritized.

Keywords: *Quality of Education Services, Gap Analysis, IPA, SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan dunia pendidikan, khususnya Perguruan Tinggi, telah memaksa para pelakunya bersaing sangat ketat. Sebagai insitituti penyelenggara pendidikan tinggi, Perguruan Tinggi merupakan salah satu industri jasa penting. Perguruan Tinggi tidak sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha memenuhi harapan mahasiswa agar dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam dunia kerja (Lechter, 2005).

Mahasiswa merupakan pengguna langsung sistem pelayanan pendidikan, karena merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan institusi pendidikan. Dengan demikian, Perguruan Tinggi harus mampu memberikan layanan sedemikian rupa, sehingga mahasiswanya yakin akan mendapatkan layanan pendidikan yang mendukung upaya pengembangan potensi diri mereka sehingga siap menghadapi

persaingan di dunia kerja.

Pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Menyadari hal itu, pemerintah bersama kalangan swasta berupaya mewujudkannya melalui berbagai usaha antara lain dengan peningkatan layanan pendidikan yang bermutu dan berkualitas, pengembangan dan perbaikan kurikulum, perbaikan sarana pendidikan, dan pelatihan bagi karyawan serta staf pengajar. Upaya yang dilakukan terus menerus dan berkelanjutan diharapkan dapat memberikan layanan pendidikan yang makin bermutu dan berkualitas, sehingga proses penyelenggaraan pendidikan di Perguruan Tinggi sesuai dengan harapan para orang tua dan calon mahasiswa.

Sebagai institusi pendidikan, ASMI Santa Maria Yogyakarta pun harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama melalui layanan terbaik demi terjaganya mutu pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan tersebut. Institusi pendidikan ASMI Santa

Maria Yogyakarta memiliki 3 (tiga) program studi, yaitu program studi Administrasi Perkantoran, Manajemen, dan Hubungan Masyarakat. Saat ini ketiga program studi tersebut mendapat peringkat nilai akreditasi B. Dengan demikian kualitas pelayanan pendidikan di ASMI Santa Maria Yogyakarta perlu terus dipertahankan sekaligus ditingkatkan, agar dapat mencapai peringkat yang lebih tinggi. Inilah pekerjaan rumah institusi, yakni terus berjuang memberikan pelayanan pendidikan yang prima dengan memprioritaskan perbaikan atribut agar pada tahun-tahun mendatang mendapat penilaian akreditasi BAN-PT yang lebih baik. Layanan pendidikan ASMI Santa Maria Yogyakarta, antara lain proses kegiatan belajar mengajar oleh dosen dan pelayanan lain oleh karyawan, perlu dievaluasi secara rutin, ditingkatkan, dan terus diperbaiki secara berkelanjutan. Hasil evaluasi yang dilakukan akan menjadi acuan bagi institusi untuk semakin berkomitmen meningkatkan kinerjanya sesuai dengan visi institusi yang tercantum dalam Rencana Strategis.

Kualitas layanan sebuah Perguruan Tinggi dapat dilihat dari tanggapan para mahasiswa yang selama ini langsung merasakannya. Tanggapan baik atau tidak baik dari mahasiswa atas layanan yang diberikan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang mahasiswa terhadap jasa yang diterimanya merupakan hasil pengalaman mereka sebelumnya. Apabila merasakan layanan yang baik, maka mahasiswa cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain, bersikap mendukung dengan merekomendasikan Perguruan Tingginya kepada orang lain, atau membicarakan hal-hal yang positif tentang Perguruan Tingginya tersebut. Berdasarkan gambaran di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji kualitas pelayanan pendidikan ASMI Santa Maria Yogyakarta, apakah sudah memenuhi harapan mahasiswa. Untuk itu peneliti

menggunakan alat ukur *importance-performance analysis* (IPA). Itulah sebabnya peneliti akan mengangkat topik Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan *Importance-Performance Analysis* (IPA) - Studi Kasus di ASMI Santa Maria Yogyakarta, yang sekaligus menjadi judul tulisan ini. Adapun masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pendidikan berdasarkan *Importance Performance Analysis* -Studi Kasus di ASMI Santa Maria Yogyakarta. Selanjutnya dirumuskan 3 pertanyaan berikut:

1. Bagaimana analisis tingkat kesesuaian variabel *Importance-Performance*?
2. Bagaimana analisis gap *Performance Importance*?
3. Bagaimana analisis *Importance-Performance*?

KAJIAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceives service* (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono, 2002). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Herlina, 2010: 31)

Menurut Kotler (dalam Tjiptono 2002) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal itu berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa,

melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai kualitas jasa. Kualitas suatu barang umumnya cenderung dilihat oleh pelanggan dari kesesuaiannya, baik itu manfaat, daya tahan, maupun faktor lain dengan spesifikasi barang yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (Tjiptono, 2002)

2. Dimensi Kualitas Layanan Jasa

Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan (Kotler, 2000: 52). Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

Karena jasa tidak kasat mata dan kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, maka pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas pelayanan (Rangkuti, 2002: 29). Berkaitan dengan dimensi atau unsur-unsur *service quality*, berdasarkan hasil penelitian tentang *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectation*, (Parasuraman, *et.al* 1988) diperoleh sepuluh dimensi umum kualitas pelayanan, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding*, dan *tangibles* (Parasuraman, *et.al* dalam Tjiptono, 2004). Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Sukma Pratiwi 2011: 37) menemukan bahwa sepuluh dimensi tersebut dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kelima dimensi tersebut merupakan skala multi item dan dinamakan SERVQUAL, yang diperlukan untuk mengukur kualitas

jasa atau kualitas pelayanan.

3. Pelayanan Pendidikan

Menurut Crow (dikutip dari Rini Indah, 2009: 4), pendidikan adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi. Berdasarkan definisi tersebut, pokok-pokok pentingnya adalah: (1) pendidikan merupakan proses yaitu proses pembelajaran, proses sosial, dan proses memanusiakan manusia; (2) pendidikan mengubah dan mengembangkan kemampuan, sikap, dan perilaku. Berdasarkan kenyataan ini dapat dikatakan bahwa pendidikan bukan hanya transfer pengetahuan (*transfer of knowledge*) tetapi seluruh rangkaian kegiatan untuk memanusiakan manusia yang mampu mengembangkan kemampuannya.

Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dengan demikian pelayanan pendidikan merupakan kegiatan institusi pendidikan dalam rangka memenuhi kualitas kebutuhan dan keinginan mahasiswa selama proses pengembangan potensi dirinya, agar kelak dapat bersaing di dunia kerja. Adapun kualitas layanan dalam lingkup pendidikan tinggi tidak hanya mencakup komponen layanannya, tetapi termasuk juga kualitas inputnya yang meliputi mahasiswa, dosen, staf administrasi, serta kualitas proses dalam bentuk kegiatan belajar mengajar.

Dosen memiliki peran yang sangat vital pada perkembangan mahasiswa sesuai dengan tugas dan fungsinya: "mendidik dan mengajar". Mendidik berkaitan dengan transformasi nilai-nilai dan pembentukan pribadi. Fungsi dosen antara lain adalah menilai hasil pembelajaran. Oleh karena itu dosen dituntut untuk bisa obyektif dalam memberikan nilai dan senantiasa mengikuti

perkembangan kemajuan prestasi mahasiswa, sehingga dalam setiap kurun waktu pembelajaran nilai yang diberikan sesuai dengan keadaan mahasiswa. Kecuali itu, dosen juga dituntut transparan dalam memberikan nilai, artinya berdasarkan data-data dan fakta yang dapat diterima dan dipahami berbagai pihak. Kualitas pelayanan administrasi perlu ditinjau dari beberapa hal yang meliputi dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses administrasi. Penelitian ini lebih menekankan tanggung jawab karyawan bagian administrasi yang berperan penting dalam kegiatan pelayanan administrasi, seperti kemampuan karyawan administrasi dalam memberikan layanan, memberikan informasi secara jelas dan tepat, kesabaran dalam melayani mahasiswa, serta membantu mahasiswa dengan tulus, sehingga proses yang diharapkan dapat terlaksana dengan baik. Dalam Peraturan Pemerintah RI No. 30 tahun 1990 mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di Perguruan Tinggi tertentu. Dalam hal ini mahasiswa sebagai pelanggan, sedangkan Perguruan Tinggi sebagai penyedia jasa harus mampu memenuhi harapan mahasiswanya dan meminimalisasi adanya kesenjangan (*gap*) sesuai dengan kemampuannya.

4. Konsep SERVQUAL

Konsep SERVQUAL merupakan penentuan skala yang diringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen Perguruan Tinggi agar lebih mengerti bagaimana persepsi mahasiswa dan harapan mahasiswa akan pelayanan yang diberikan. Konsep SERVQUAL digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsumen (pelanggan) terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut ini persamaanya (Wijaya, 2011):

$$Q = P (\textit{perceived service}) - E (\textit{Expected service})$$

Keterangan:

Q = Kualitas Pelayanan

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

E = *Expected service* atau harapan akan layanan

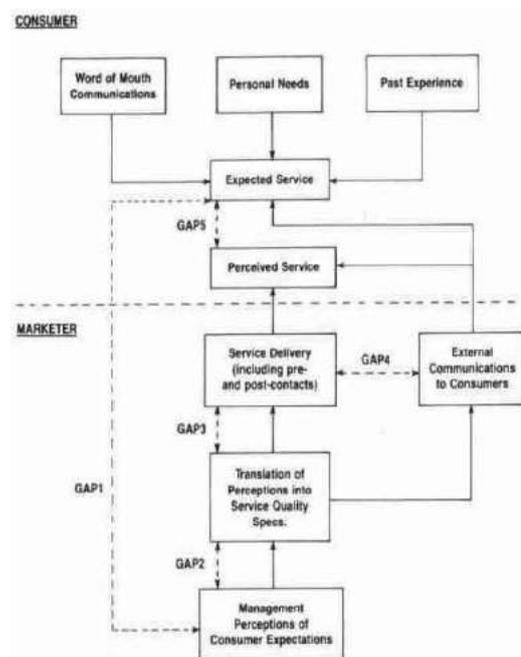
Kelima *gap* (kesenjangan) tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut (Parasuraman, 1985).

- Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen;
- Kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan;
- Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan;
- Kesenjangan antara pemberi pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal;
- Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima.

Dengan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan kelima dimensi tersebut diyakini bahwa lembaga atau organisasi akan menemukan solusi atau hambatan dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

Secara konseptual kualitas layanan dapat dimodelkan dengan gambar berikut ini (Theresia, 2015).

Gambar 1.
Model Konseptual SERVQUAL



Sumber: Zeithaml, et al(1990) (dikutip Freddy Rangkuti, 2002: 42)

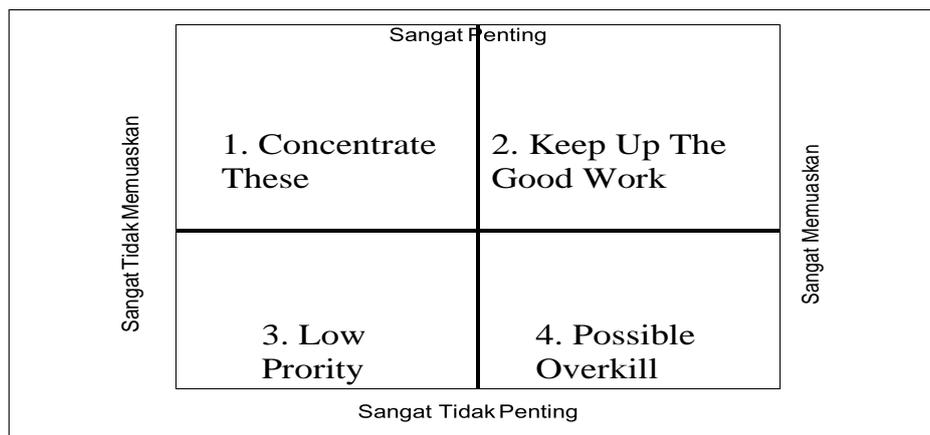
5. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (*importance-performance analysis*) dapat digunakan untuk meranking berbagai elemen kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan [Martilla dan Jams dalam

(Zeithaml *et.al.* 1990)]

Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan dalam 4 kuadran atas seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut.

Gambar 2. Peta Importance-Performance



METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner, metode observasi, dan metode dokumentasi.

- a. Metode kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.
 - b. Metode observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan langsung mengamati responden pada saat mendapatkan pelayanan.
 - c. Metode dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mendokumentasikan data dokumen arsip.
2. Tempat Penelitian
 Penelitian ini dilakukan di ASMI Santa Maria Yogyakarta.
3. Responden
 Responden yang menjadi objek penelitian ini adalah semua mahasiswa semester VI atau semester akhir

Program Studi Administrasi Perkantoran, Program Studi Manajemen, dan Program Studi Hubungan Masyarakat per Oktober 2020.

4. Variabel Penelitian

- a. Variabel Independen
 Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen (X) yaitu tingkat kinerja (*performance*).
- b. Variabel Dependen
 Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi. Variabel dependen (Y) yaitu tingkat kepentingan (*importance*).
- c. Variabel Independen dan Variabel Dapenden
 Variabel independen dan variabel dapenden diukur menggunakan 5 dimensi kualitas jasa yang masing-masing dimensi terdiri dari variabel yang digunakan sebagai alat ukur.

E. Metoda Analisis Data

1. Metode Deskriptif

Menurut Sugiyono (2009) yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, piktoqram, perhitungan modus, median, mean perhitungan penyebaran data, dan perhitungan persentase.

2. Metode Kuantitatif

a. Analisis Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisis data. Dalam penelitian ini dilakukan analisis data supaya kumpulan data yang dihasilkan dari hasil pengukuran dapat menjadi informasi yang mudah dibaca dan bermanfaat. Selanjutnya dilakukan *gap analysis*, untuk melihat tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2006: 241).

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Di mana:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor penilaian Kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas layanan ASMI Santa Maria Yogyakarta dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana;

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X Y

b. Gap Analysis

Gap atau kesenjangan yang dimaksud adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan berkaitan dengan kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *gap* dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman et. al. (1990) karena *gap* tersebut paling penting dalam kualitas layanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan layanan yang dirasakan (persepsi).

Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen juga disebut skor SERVQUAL atau skor dari kualitas layanan yang dirumuskan sebagai berikut (Tjiptono, 2008: 121).

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor ekspektasi (I)}$$

c. Diagram Kartesius digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing variabel kualitas layanan pada kuadran I, II, III, atau IV, di mana masing-masing kuadran mengandung konsekuensi yang berbeda-beda. Diagram kartesius merupakan bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y). X merupakan rata-rata skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan. Tujuan *Importance Performance Analysis* (IPA) ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan pendidikan, apakah berada di kuadran I, II, III, atau IV dalam diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Lembaga

Akademi Sekretari dan Manajemen Marsudirini (ASMI) Santa Maria Yogyakarta berdiri tahun 1987 dan terus berkembang sampai sekarang. ASMI Santa Maria Yogyakarta membuka Program Studi Administrasi Perkantoran dan Program Studi Hubungan Masyarakat yang menerima Status Akreditasi B pada tahun 2019, sedangkan Program Studi Manajemen menerima Status Akreditasi B pada tahun 2020. ASMI Santa Maria Yogyakarta memiliki Visi: Menjadi institusi pendidikan tinggi program vokasional yang unggul, disiplin, berintegritas berlandaskan iman Kristiani *Deus Providebit* dan persaudaraan Fransiskan. Misi yang diemban ASMI Santa Maria Yogyakarta: a) Menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis vokasi untuk menyediakan sumber daya manusia mandiri dan profesional; b) Melaksanakan pendidikan dan pengajaran sesuai dengan kompetensi profesi yang dibutuhkan masyarakat lokal, nasional, dan global, baik sebagai sekretaris, staf kantor, manajer madya, maupun staf humas (*public relations officer*); c) Melaksanakan pendidikan yang mengembangkan iman Kristiani *Deus Providebit* dan persaudaraan Fransiskan; d) Melaksanakan pembelajaran yang mengembangkan penguasaan bahasa asing dan teknologi informasi; e) Mengembangkan penelitian yang mampu mendukung peningkatan kualitas pendidikan dan pengajaran serta pengabdian kepada masyarakat; f) Mengembangkan pengabdian kepada masyarakat guna mendukung peningkatan kualitas pendidikan dan pengajaran serta penelitian. Adapun tujuan Lembaga Pendidikan ASMI Santa Maria Yogyakarta: a) Mempersiapkan dan menyediakan sumber daya manusia yang profesional, unggul, dan memiliki semangat persaudaraan Fransiskan dan keharmonisan kemampuan intelektual, emosional, dan religiusitas, serta mampu mengembangkan

diri secara terus menerus; b) Mempersiapkan dan menyediakan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal, nasional, dan global dalam bidang administrasi perkantoran, manajemen, dan *public relations*; c) Menghasilkan karya penelitian yang mampu mendukung peningkatan kualitas pendidikan dan pengajaran, serta pengabdian kepada masyarakat; d) Menghasilkan karya pengabdian kepada masyarakat yang mampu mendukung peningkatan kualitas pendidikan dan pengajaran, serta penelitian.

2. Karakteristik Responden

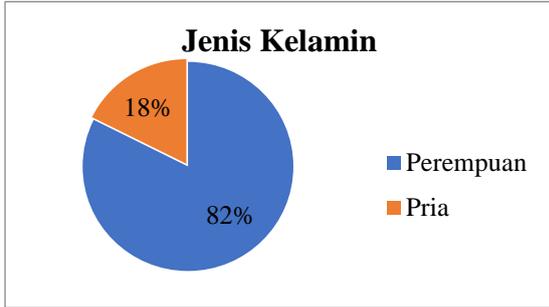
Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik konsumen yang merupakan mahasiswa ASMI Santa Maria Yogyakarta semester VI atau semester akhir. Data identitas responden diperoleh dari bagian awal kuesioner. Analisis karakteristik data responden dilakukan atas keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden.

Kuesioner disebarikan kepada mahasiswa ASMI Santa Maria Yogyakarta semester VI atau semester akhir per Oktober 2020. Dalam penelitian ini dilibatkan 102 responden, yakni mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran, Program Studi Manajemen, dan Program Studi Hubungan Masyarakat. Dengan demikian responden adalah mahasiswa angkatan 2014-2017 yang sudah menyelesaikan teori dan praktik serta siap diwisuda tahun 2020. Dari 102 kuesioner yang dibagikan semuanya kembali dan diisi lengkap oleh responden.

a. Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden



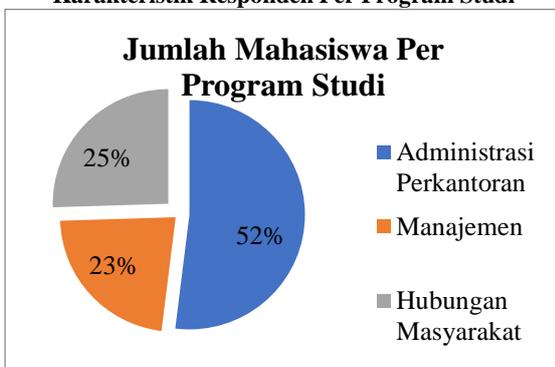
Sumber: Data Penelitian diolah (2020)

Berdasarkan gambar 3 di atas dapat diketahui bahwa mahasiswa ASMI Santa Maria Yogyakarta yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa persentase responden laki-laki sebesar 18%, sedangkan persentase responden perempuan sebesar 82%. Dengan demikian yang mengisi koesioner lebih banyak responden perempuan daripada responden laki-laki. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

b. Responden Per-Program Studi

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan angkatan mahasiswa Program Studi Administrasi Perkatoran, Program Studi Manajemen dan Program Studi Hubungan Masyarakat ASMI Santa Maria Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 4.

Gambar 4. Karakteristik Responden Per Program Studi



Sumber: Data Penelitian Diolah (2020)

Dari antara 102 responden, 84 orang atau 82% responden merupakan mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran, 23 orang atau 23% responden merupakan mahasiswa Program Studi Manajemen, dan 26 orang atau 25% responden yang merupakan mahasiswa Program Studi Hubungan Masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran, sedangkan yang paling sedikit adalah mahasiswa Program Studi Manajemen.

3. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Dalam penelitian ini, kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh ASMI Santa Maria Yogyakarta dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas *servqual* yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Masing-masing variabel kemudian dijabarkan kedalam point pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan pendapat mahasiswa terkait kualitas layanan pendidikan yang sudah diberikan institusi.

Layanan yang diberikan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan sesuai harapan mahasiswa jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan mahasiswa dan kinerjanya dinilai sesuai apa yang diinginkan mahasiswa, sehingga hasil yang diharapkan dari data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah supaya dapat dijadikan acuan oleh institusi supaya kedepannya dapat lebih fokus kepada faktor layanan yang dianggap penting oleh mahasiswanya dan mengetahui layanan apa saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan di institusi berdasarkan ukuran tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Dalam mengetahui tingkat kinerja layanan pendidikan sudah sesuai harapan atau belum, penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis gap

performance-importance. Sedangkan untuk mengetahui harapan mahasiswa (tingkat kepentingan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan IPA.

a. Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Importance dan Performance

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja layanan pendidikan yang diberikan di ASMI Santa Maria Yogyakarta berdasarkan penilaian mahasiswa.

Pengukuran dilakukan dengan menghitung perbandingan antara

kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapan atas layanan yang diinginkan. Hasil yang diperoleh berupa tingkat kesesuaian pencapaian kualitas layanan pendidikan di ASMI Santa Maria Yogyakarta.

Berikut ini adalah rerata keseluruhan perhitungan tingkat kesesuaian antara layanan pendidikan di ASMI Santa Maria Yogyakarta untuk masing-masing dimensi SERVQUAL.

1) Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Tabel 1.

Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Dosen dalam Proses Pembelajaran dari Kelima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean impormance	Mean performance	Tingkat kesesuaian (%)
Kehandalan	4,688	4,08	87%
Daya tanggap	4,61	4,12	89%
Jaminan	4,58	4,305	94%
Empati	4,38	4,14	95%
Bukti fisik	4,58	4,09	89%
Rerata keseluruhan	4,5676	4,147	91%

Sumber: data primer yang diolah (2020)

Penentuan kualitas pelayanan pendidikan di ASMI Santa Maria dari sisi pengguna dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan melalui kenyataan layanan yang diterima dan harapan terhadap pelayanan. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kenyataan layanan yang diterima dengan harapan, sehingga diperoleh tingkat kesesuaian terhadap pelayanan. Nilai yang dihasilkan mencerminkan kualitas layanan dalam bentuk persentase kesesuaian. Berdasarkan data pada tabel 1. hasil perhitungan atas dimensi kehandalan sebesar 87%, dimensi daya tanggap sebesar 89%, dimensi jaminan sebesar 94%, dimensi empati sebesar 95%, dan bukti fisik sebesar 89%. Diketahui bahwa rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian atas masing-masing item pernyataan adalah 91%. Maka dapat

disimpulkan bahwa persentase kesesuaian tertinggi terdapat pada dimensi empati sebesar 95% dan persentase kesesuaian terendah terdapat pada dimensi keandalan sebesar 87%. Adapun Dimensi jaminan dan dimensi empati tingkat kesesuaiannya sudah baik karena berada di atas rata-rata keseluruhan dimensi. Sedangkan dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dan dimensi bukti fisik tingkat kesesuaiannya belum baik karena masih berada di bawah rata-rata keseluruhan dimensi. Dengan demikian masih ada (51%) atribut layanan pendidikan dalam hal pelayanan dosen dalam proses pembelajaran di ASMI Santa Maria Yogyakarta yang nilai tingkat kesesuaiannya masih di bawah 91%.

2) Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Kinerja Karyawan Administrasi

Tabel 2.
 Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian
 Mutu Layanan Pendidikan Layanan Kinerja Karyawan Administrasi
 dari Kelima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean impormance	Mean performance	Tingkat kesesuaian (%)
Kehandalan	4,63	3,98	86%
Daya tanggap	4,67	3,97	85%
Jaminan	4,54	4,08	90%
Empati	4,30	4,08	95%
Bukti fisik	3,774	3,106	66%
Rerata keseluruhan	4,3828	3,8432	84%

Sumber: data primer yang diolah (2020)

Dari rerata perdimensi terlihat bahwa rata-rata keseluruhan nilai kesesuaian layanan pendidikan pada layanan karyawan administrasi di ASMI Santa Maria Yogyakarta adalah 84%. Nilai 84% dijadikan nilai *cut off point* dari nilai *mean*. Dengan demikian persentase kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai lebih dari 84% berada dalam kategori baik dan persentase kesesuaian dengan nilai kurang dari 84% dikategorikan kurang baik. Maka boleh dikatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh karyawan administrasi di ASMI Santa Maria Yogyakarta secara keseluruhan dimensi sudah memenuhi harapan mahasiswa.

Berdasarkan data pada tabel 2. hasil perhitungan pada dimensi kehandalan yaitu sebesar 86%, dimensi daya tanggap sebesar 85%, dimensi jaminan sebesar 90%, dimensi empati sebesar 95%, dan dimensi bukti fisik sebesar 66%. Diketahui bahwa rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian masing-masing item pernyataan adalah 84%. Maka dapat disimpulkan bahwa persentase kesesuaian tertinggi terdapat pada dimensi empati sebesar 95% dan persentase kesesuaian terendah terdapat pada dimensi bukti fisik sebesar 66%. Adapun dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati tingkat kesesuaiannya sudah baik karena berada di atas rata-rata keseluruhan

dimensi. Sedangkan dimensi bukti fisik tingkat kesesuaiannya belum baik karena masih berada di bawah rata-rata keseluruhan dimensi. Dengan demikian diperoleh hasil masih ada (30%) atribut layanan pendidikan dalam hal pelayanan karyawan administrasi di ASMI Santa Maria Yogyakarta yang nilai tingkat kesesuaiannya di bawah 84%.

Dari kedua tingkat kesesuaian pelayanan dosen dalam proses pembelajaran dan pelayanan karyawan administrasi, masing-masing tingkat kesesuaian pelayanan pendidikan masih ada yang berada di bawah rata-rata tingkat kesesuaian dari masing-masing pelayanan. Ini berarti masih ada pelayanan yang harus ditingkatkan. Selanjutnya, dari tingkat kesesuaian pencapaian kualitas layanan pendidikan tersebut dapat ditentukan penanganan atribut dalam dimensi kualitas yang harus menjadi prioritas yang akan dihasilkan dalam diagram kartesius dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

b. Analisis Gap Performance-impormance (Gap P-I)

Hasil perhitungan gap P-I untuk masing-masing item, rerata keseluruhan dapat dilihat dalam tabel berikut.

- 1) Perhitungan Gap Performance-Importance (Gap P-I) Pelayanan Kinerja Dosen dalam Proses Pembelajaran

Tabel 3.
 Rerata Keseluruhan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I)
 Pelayanan Kinerja Dosen dalam Proses Pembelajaran
 dari Kelima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean impormance	Mean performance	Gap P-I
Kehandalan	4,688	4,08	- 0,608
Daya tanggap	4,61	4,12	- 0,49
Jaminan	4,58	4,305	- 0,275
Empati	4,38	4,14	- 0,24
Bukti fisik	4,58	4,09	- 0,49
RATA-RATA	4,31	3,69	- 0,62

Sumber: data primer yang diolah (2020)

Tabel 3. menyajikan rerata keseluruhan gap per dimensi. Dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki dimensi negatif, dengan *gap* tertinggi ada pada dimensi kehandalan sebesar -0,608 sedangkan kesenjangan terendah ada pada dimensi empati sebesar - 0,24. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari kelima gap dimensi masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan dosen dalam proses pembelajaran. Hal ini terlihat semua dimensi memiliki dimensi negatif dan masih di bawah rata-rata gap

keseluruhan sebesar - 0.62%.

Sebagaimana disampaikan Parasuraman (1991) seluruh dimensi kualitas jasa dalam SERVQUAL saling berinteraksi satu sama lain, sehingga tidak bisa dipisahkan dalam upaya peningkatan kualitas. Oleh karena itu ASMI Santa Maria Yogyakarta masih harus memperbaiki pelayanan pendidikan dalam segi dosen dalam proses pembelajaran.

2) Perhitungan Gap Layanan Pendidikan Kinerja Administrasi

Tabel 4.
 Rerata Keseluruhan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I)
 Pelayanan Kinerja Karyawan Administrasi
 dari Kelima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean impormance	Mean performance	Gap P-I
Kehandalan	4,63	3,98	- 0,65
Daya tanggap	4,67	3,97	- 0,7
Jaminan	4,54	4,08	- 0,46
Empati	4,30	4,08	- 0,22
Bukti fisik	3,774	3,106	- 0,668
RATA-RATA	4,3828	3,8432	- 0,5396

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4 tentang pelayanan karyawan administrasi dapat diketahui bahwa semua dimensi memiliki nilai negatif, dengan nilai kesenjangan tertinggi pada dimensi daya tanggap

sebesar - 0,7 dan penilaian terendah pada dimensi empati sebesar - 0,22. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dari kelima gap dimensi masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa

terhadap kualitas layanan karyawan administrasi. Hal ini terlihat pada semua dimensi yang memiliki nilai negatif, namun masih terdapat dimensi yang memiliki gap di atas rata-rata keseluruhan sebesar yakni $-0,5396\%$.

Hasil analisis penilaian gap P-I kualitas layanan pendidikan atas lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di ASMI Santa Maria Yogyakarta dirasa mahasiswa sudah baik, dengan hasil kesenjangan $-0,62$ untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran, serta $-0,5396$ untuk pelayanan administrasi. Meskipun dari pengukuran hasil penelitian yang membandingkan antara rata-rata *performance* dan *importance* nilai kesenjangan atas kelima dimensi dari masing-masing pelayanan menghasilkan nilai gap negatif, namun menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan kurang dari -1 berarti baik, dan jika hasilnya lebih dari -1 berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dipergunakan untuk menghitung skor kesenjangan rata-rata *dimensi by dimensi analysis* kualitas jasa layanan pendidikan.

Setelah diketahui penilaian tingkat kesesuaian dan nilai gap P-I, selanjutnya digunakan analisis IPA untuk mengetahui pemetaan prioritas layanan. Diagram

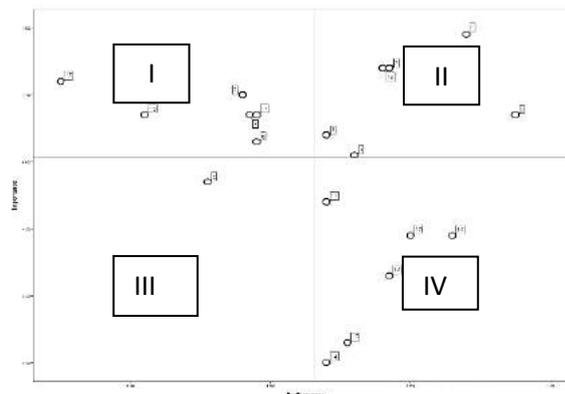
kartesius merupakan gambar yang akan memetakan atribut apa saja yang masuk kedalam kuadran I, II, III dan IV.

c. Importance-performance Analysis (IPA)

Analisis *importance-performance* dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata setiap atribut pernyataan baik dari variabel *importance* maupun variabel *performance*. Adanya layanan pendidikan yang oleh mahasiswa dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut mahasiswa masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih besar dari pihak manajemen pendidikan tinggi, dalam hal ini ASMI Santa Maria Yogyakarta, dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting oleh mahasiswa. Adanya gap yang besar dari *performance-importance* dapat dipakai sebagai gambaran bagi pihak pengelola ASMI Santa Maria Yogyakarta untuk memfokuskan sumber dayanya dan memprioritaskan perbaikan pada atribut layanan yang memerlukan tindakan perbaikan.

Analisis pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Dari olah data menggunakan SPSS 19 diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden mahasiswa terhadap pelayanan dosen dalam proses pembelajaran sebagai berikut.

Diagram 1.
Diagram Kartesius Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran dan Pelayanan Kinerja Karyawan Administrasi



Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari paparan diagram kartesius di atas tampak bahwa 7 (tujuh) atribut masuk di kuadran I, 6 (enam) atribut di kuadran II,

1 (satu) atribut di kuadran III, dan 6 (enam) atribut di kuadran IV.

Tabel 5.
Pemetaan Kuadran

Var.		Nilai Rata-rata		Kuadran
		Tk. Kinerja (Performance)	Tk. Kepentingan (Importance)	
		(Xi)	(Yi)	
X1	Penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan	4,28	4,79	II
X2	Kemampuan dosen dlm menjelaskan materi perkuliahan	4,17	4,74	II
X3	Kreativitas dosen dalam memilih metode pengajaran	3,96	4,70	I
X4	Kedisiplinan dosen dalam proses pembelajaran	4,08	4,64	II
X5	Obyektivitas dosen dalam penilaian hasil belajar	3,91	4,57	III
X6	Kemampuan karyawan administrasi dalam memberikan layanan	3,98	4,63	I
X7	Dosen merespon cepat & tanggap terhadap kesulitan mahasiswa	4,12	4,61	II
X8	Karyawan administrasi memberikan informasi secara jelas dan cepat	3,97	4,67	I
X9	Kompetensi keilmuan yang dimiliki dosen	4,35	4,67	II
X10	Kesabaran dosen selama proses pembelajaran	4,26	4,49	IV
X11	Kesabaran karyawan administrasi melayani mahasiswa	4,08	4,54	IV
X12	Kepedulian dan perhatian khusus dosen terhadap mahasiswa	4,11	4,33	IV
X13	Kemampuan dosen memahami kebutuhan mahasiswa	4,17	4,43	IV
X14	Karyawan administrasi membantu mahasiswa dengan tulus	4,08	4,30	IV
X15	Kelengkapan sarana praktik (laboratorium) yang up to date	3,70	4,72	I
X16	Ketersediaan media / alat bantu pengajaran (LCD, papan tulis, dll.)	3,85	4,74	I
X17	Ketersediaan materi/ modul dalam proses perkuliahan	3,98	4,67	I
X18	Ketersediaan fasilitas buku-buku	3,82	4,67	I
X19	Kebersihan ruang	4,16	4,74	II
X20	Kerapihan penampilan dosen	4,20	4,49	IV
	TOTAL	81,23	92,14	
	RERATA	4,062	4,607	

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Pada diagram kartesius dilakukan pemetaan terhadap atribut-atribut pelayanan dosen baik dalam proses pembelajaran maupun pelayanan

administrasi ke dalam kuadran I, II, III, dan IV.

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, meliputi analisis tingkat

kesesuaian variabel *importance* dan *performance*, analisis gap P-I dan analisis IPA, menunjukkan konsistensi kesimpulan bahwa mahasiswa sudah merasa mendapatkan pelayanan yang baik atau dengan kata lain sudah merasakan kepuasan terhadap kinerja, baik dari dosen dalam proses pembelajaran maupun pelayanan administrasi di ASMI Santa Maria Yogyakarta. Analisis kesenjangan menunjukkan nilai negatif dari rerata persepsi dan kepentingan, akan tetapi hasil kesenjangan dari rata-rata perdimensi kurang dari - 1 sehingga kepentingan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sudah dapat dianggap terpenuhi meskipun masih ada item-item atribut tertentu yang perlu diperbaiki. Matrik *importance-Performance* di atas melengkapi analisis

kesenjangan (*gap*) yang hanya mengukur selisih antara nilai rerata persepsi dan kepentingan, yakni dengan menentukan prioritas perbaikannya. Layanan yang berada pada kuadran I adalah yang menurut mahasiswa penting dan dalam penilaian tingkat kesesuaiannya masih berada di bawah rata-rata 91% untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran dan 84 % untuk pelayanan administrasi, serta untuk nilai gap P-I yang masih bernilai selisih negatif.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diambil keputusan untuk tentang perbaikan yang harus dilakukan perbaikan oleh institusi. Adapun panduan untuk mengambil keputusan atas masing-masing kuadran adalah sebagai berikut.

Tabel 6.
Keputusan Setiap Kuadran

Quadran I (Prioritas Utama)	Quadran II (Pertahankan Prestasi)
Atribut pada Quadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga institusi harus meningkatkan kualitas pelayanannya.	Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya sangat memuaskan sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.
Quadran III (Prioritas Rendah)	Quadran IV (Berlebihan)
Atribut pada quadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.	Atribut pada quadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan.

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

a. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pendidikan pada ASMI Santa Maria Yogyakarta sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai *cut off point* yang telah

ditentukan. Namun pada kenyataannya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukkan kepentingan > tingkat penilaian atau dapat dikatakan bahwa *Expected Service* > *Perceived Service*, sehingga perlu tetap diprioritaskan perbaikannya.

b. Berkaitan dengan Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada ASMI Santa Maria Yogyakarta, berdasarkan hasil penelitian analisis *gap*

P-I kualitas layanan pendidikan untuk lima dimensi SERVQUAL terlihat bahwa pelayanan dosen dalam proses pembelajaran mempunyai rata-rata *gap* yang lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan administrasi ASMI Santa Maria Yogyakarta. Pada kenyataannya kedua kualitas pelayanan tersebut sama-sama memiliki nilai *gap* negatif, yaitu rata-rata keseluruhan dimensi $- 0,62$ untuk pelayanan dosen, dan $- 0,5396$ untuk pelayanan administrasi. Hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan pendidikan ASMI Santa Maria Yogyakarta menurut persepsi mahasiswa sudah baik, karena nilai rata-rata kelima dimensi SERVQUAL kualitas layanan pendidikan pada ASMI Santa Maria Yogyakarta memiliki nilai $< - 1$ sesuai dengan teori Parasuraman (1991). Akan tetapi ASMI Santa Maria Yogyakarta harus tetap melakukan perbaikan-perbaikan sesuai prioritas karena nilai kesenjangan yang menunjukkan keseluruhan bernilai negatif, dan berarti masih ada item-item yang belum sesuai harapan mahasiswa.

c. Berkaitan dengan Pemetaan Prioritas melalui *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut kualitas pelayanan pendidikan di ASMI Santa Maria Yogyakarta menyebar merata di empat kuadran, dan masih terdapat atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Peningkatan kinerja pada pelayanan pendidikan harus lebih memperhatikan dimensi masing-masing pelayanan baik dari kalangan dosen maupun pelayanan administrasi. Meskipun menurut persepsi mahasiswa kualitas pelayanan pendidikan pada ASMI Santa Maria Yogyakarta sudah baik, namun semua dimensi memiliki nilai *gap* negatif, meskipun tidak mencapai $- 1$ untuk rata-rata keseluruhan, dan untuk atribut peritem masih terdapat satu atribut yang memiliki nilai *gap* lebih dari $- 1$. Demikian juga tingkat kesesuaian yang masih kurang dari 91% untuk pelayanan

dosen dan 84% untuk administrasi, yang diperoleh dari *cut off point* rata-rata kelima dimensi.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti menemukan beberapa indikasi kelemahan, yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan di ASMI Santa Maria Yogyakarta. Berikut ini beberapa masukan peneliti sekaligus usulan prioritas perbaikan.

- a. Bagi ASMI Santa Maria Yogyakarta
- 1) Dimensi keandalan memerlukan evaluasi dan perbaikan, terutama dalam meningkatkan variasi metode pembelajaran. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan seminar dan mengundang pakar agar dapat menambah wawasan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan yang diberikan.
 - 2) Dimensi daya tanggap perlu ditingkatkan, terutama kesediaan dosen dan karyawan untuk membantu para mahasiswa atau memberikan pelayanan secara cepat.
 - 3) Dimensi jaminan, misalnya menepis keragu-raguan mahasiswa dengan menunjukkan kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan menjamin kerahasiaan data mahasiswa baik yang berkaitan dengan nilai ataupun masalah-masalah yang sedang dihadapi.
 - 4) Dimensi empati perlu ditingkatkan antara lain dengan melibatkan mahasiswa dan jajarannya baik dalam kegiatan penelitian atau pertemuan-pertemuan antara dosen dan mahasiswa, agar terjalin ikatan yang kuat sehingga tercipta komunikasi dan jalinan relasi yang baik, saling pengertian, dan perhatian pribadi.
 - 5) Dimensi bukti fisik memerlukan perbaikan dan evaluasi, terutama berkaitan dengan pengadaan perangkat komputer yang baru, media

pembelajaran seri yang baru. Dan ketersediaan kelengkapan sarana praktik (laboratorium) yang *up to date*.

b. Bagi Peneliti

Penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik seperti ini hendaknya diperluas dengan menambah sampel agar lebih representatif. Kecuali itu perlu juga dikembangkan teknik analisis yang berbeda untuk menganalisis apakah ada hubungan karakteristik mahasiswa dengan penilaian kualitas pelayanan yang berguna dalam penentuan strategi pengembangan agar sesuai harapan mahasiswa.

3. Keterbatasan Penelitian

Adapun beberapa hal yang menurut peneliti yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

- a. Instrumen yang digunakan masih perlu disempurnakan, agar diperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal.
- b. Mayoritas pengisian angket dilakukan secara *online* sehingga peneliti tidak ikut serta dalam pengendalian pengisian kuesioner.
- c. Peneliti hanya menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, sehingga masih terbuka kemungkinan untuk dilakukan pengukuran dengan teori-teori lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2004, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2011. *Pemasaran Jasa Jawa Timur*: Banyumedia Publishing
- Herlina, Vivi. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*.
- Indah Dwi, Prasetyaningrum. 2009. *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)*.
- Kotler, Philip. 2000, *Manajemen Pemasaran*. Terj. Hendra Teguh, Ronny A, Rusli dan Benjamin Molan, Edisi Milenium, Jilid 1, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Martilla, J. A. James (1997) *Importance-Performance Analysis*. Journal Of Marketing 41, pp. 13-17
- Parasuraman, A, Zeithml, Valarie A. And Berry, Leonard L . 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of retailing, Vol 67, No.4:420-450
- Peraturan Pemerintah RI No. 30 tahun 1990
- Rangkuti, Freddy.(2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robert T Kiyosaki dan Sharon L Lechter, Rich. (2005). *Business School*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Theresia Ifi Wilis. (2015). "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Gap Analysis dan IPA pada Restoran Fusion Food". UGM: Skripsi
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*

Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta: PT Indeks.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service*, New York.

[https://jurnaldigit.org/metode_servqual dan importance performance analysis .pdf](https://jurnaldigit.org/metode_servqual_dan_importance_performance_analysis.pdf) ((diunduh pada 29 Desember 2021).