

Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode *Eduqual* dan *Importance Performance Analysis*

Andry Setiawan^{1,2}, Zulfa Fitri Ikatrinasari¹, Herry Agung Prabowo¹

¹ Magister Teknik Industri, Universitas Mercubuana

Jl Raya, RT.4/RW.1, Meruya Sel., Kec. Kembangan, Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11650

Email: andriysetiawan755@gmail.com

² Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. Cempaka Putih Tengah 27 Jakarta Pusat

ABSTRAK

Pendidikan merupakan salah satu hal utama yang akan menopang kemajuan suatu negara. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memiliki peran untuk mendidik dan menyiapkan masyarakat sehingga memiliki kemampuan akademik dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan ilmu pengetahuan. Keberhasilan penyelenggara pendidikan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, dan mengetahui aspek mana saja yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan dimensi *Education Quality (eduqual)* yang terdiri dari aspek hasil belajar, ketanggapan, fasilitas fisik, pengembangan pribadi, akademik dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengidentifikasi dan melihat keinginan yang diharapkan oleh mahasiswa untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pendidikan. Responden pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2017-2020 dengan menggunakan teknik pengambilan sample *quota sampling*. Hasil kuesioner yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil perhitungan GAP dimensi *eduqual* menunjukkan masing – masing dimensi masih belum dapat memenuhi harapan mahasiswa. Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* dimensi fasilitas fisik yang menjadi fokus yang menjadi perbaikan perguruan tinggi.

Kata kunci: *Eduqual*, kualitas pelayanan, pendidikan, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

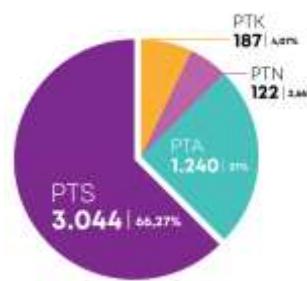
Education is one of the main things that will sustain the progress of a country. Higher education is an educational institution that has the role of educating and preparing society so that it has academic and professional abilities that can apply and develop knowledge. The success of education providers is largely determined by the quality of the services provided. This study aims to measure the level of student satisfaction with the services provided and find out which aspects affect student satisfaction. This study uses the Education Quality (eduqual) dimension, which consists of aspects of learning outcomes, responsiveness, physical facilities, personal development, academics, and Importance Performance Analysis (IPA), to identify and see the desires expected by students to increase satisfaction with educational services. Respondents for measuring service quality in this study were students from the 2017–2020 class using the quota sampling technique. The results of the questionnaire obtained were analyzed using validity and reliability tests. The results of the equivalence dimension GAP calculation show that each dimension still cannot meet student expectations. Based on the results of the Importance Performance Analysis calculation, the dimensions of physical facilities are the focus of higher education improvement.

Keyword : *Eduqual*, service quality, education, *Importance Performance Analysis*

1. PENDAHULUAN

Kemajuan dari suatu negara dapat diukur dari kualitas dan sistem pendidikan yang ada pada negara tersebut. Negara tanpa pendidikan akan tertinggal dari negara lain. Kualitas pendidikan di Indonesia ini masih sangat memprihatinkan, ini dapat dibuktikan oleh data survei yang telah dilakukan oleh *Program for International Student Assessment (PISA)* pada tahun 2019, kualitas pendidikan Indonesia berada pada posisi 71 diantara 77 negara lain (*Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)*, 2018-2019). Survei yang dilakukan oleh PISA menempatkan Indonesia pada peringkat 71 dan masih jauh tertinggal di bawah negara tetangga seperti Malaysia yang menempati peringkat ke-48 dan Singapura yang menempati peringkat ke-2.

Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa Indonesia memiliki 3 jenjang pendidikan formal, terdiri dari pendidikan dasar, menengah dan tinggi. Menurut (Prabowo et al., 2017) perguruan tinggi merupakan kunci dalam menghasilkan manusia yang berkualitas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan serta penguasaan teknologi. Oleh karena itu, peran perguruan tinggi sangat penting karena pendidikan merupakan kunci daya saing suatu bangsa. Menurut (PDDikti, 2020) terdapat kurang lebih 4.593 perguruan tinggi yang ada di Indonesia. Berikut data jumlah perguruan tinggi yang ada di Indonesia.



Gambar 1.2 Jumlah perguruan tinggi di Indonesia

Berdasarkan gambar 1.2, jumlah Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia kurang lebih sebanyak 3.044 dan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) hanya 122. Banyaknya perguruan tinggi ini maka akan secara otomatis meningkatkan persaingan antar perguruan tinggi yang ada. Salah satu cara untuk menarik minat calon mahasiswa adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi tersebut. Menurut (Jain et al., 2011) institusi akademik perlu terus berinovasi dan menemukan cara baru untuk melayani mahasiswa secara lebih efektif. Menurut (Aboubakr & Bayoumy, 2022) penjaminan kualitas pelayanan pendidikan merupakan hal yang penting bagi kelangsungan lembaga akademik.

Di Indonesia, terdapat salah satu Perguruan Tinggi swasta tertua di Jakarta, salah satunya Perguruan Tinggi X yang berlokasi di Jakarta Pusat. Bertambahnya usia, ada kebutuhan untuk memperbaiki diri dalam menghadapi perkembangan global dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Perguruan Tinggi perlu menyadari bahwa meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan merupakan suatu hal yang harus dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Meningkatnya kepuasan mahasiswa ini diharapkan akan berdampak kepada loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Menurut (Solekhul Amin, 2017) mahasiswa yang loyal akan menjadi salah satu aset universitas yang paling berharga, karena mahasiswa tersebut bersedia untuk mempromosikan universitasnya kepada orang lain, memberikan umpan balik yang positif dan mengurangi dampak serangan dari kompetitor atau institusi serupa..

Demi mendukung pelaksanaan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan, maka diperlukan evaluasi kualitas pelayanan pendidikan di Perguruan Tinggi.

Menurut (Debora & Hernadewita, 2019) kualitas layanan ini berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Evaluasi pelayanan kualitas pendidikan dapat berguna untuk mengetahui yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek mana yang menjadi prioritas perbaikan agar Perguruan Tinggi bisa menghasilkan kualitas pelayanan pendidikan yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan dimensi *Eduqual* (*Education Quality*) untuk melakukan evaluasi pelayanan pendidikan. Menurut (Hardinto, Raden et al., 2017) terdapat 4 dari 5 instrumen *eduqual* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikembangkan oleh (Martilla & James, 1986) sebagai alat untuk mengukur kinerja kepuasan pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa/pelanggan, sehingga metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini berfungsi untuk memudahkan dalam mengidentifikasi atribut – atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa. Menurut (Esmailpour et al., 2020) dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat melihat apa yang menjadi keinginan pelanggan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (Kasmir, 2017) didefinisikan sebagai tindakan atau tindakan seseorang atau suatu organisasi untuk membuat pelanggan, sesama karyawan, dan pimpinan puas. Pelayanan biasanya didefinisikan sebagai upaya seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain. (Moenir, 2015) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan. (Tjiptono, 2001) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk membuat setiap perusahaan penyedia jasa yang berbeda, berposisi, dan bersaing.

Education Quality (Eduqual)

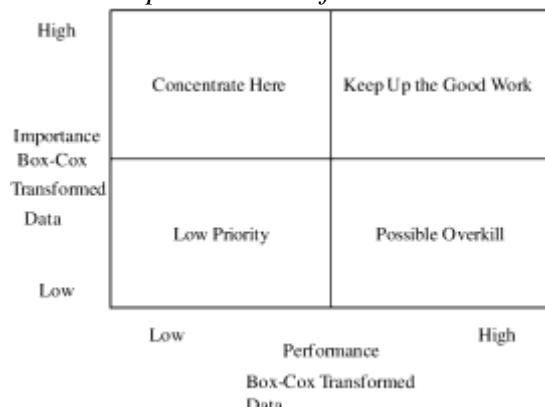
Pada dunia pendidikan, pelayanan berkaitan dengan budaya pendidikan yang baik, hasil pendidikan yang luar biasa, perkembangan, dan manajemen adaptif, administrasi yang teratur, dan lulusan yang berkualitas tinggi (Mahapatra & Khan, 2007). Menurut (Khan & Ali, 2015) *EduQUAL* terdiri dari lima dimensi yaitu fasilitas fisik, akademik, hasil belajar, daya tanggap, dan pengembangan kepribadian. Kelima dimensi tersebut mengukur kualitas pelayanan di bidang pendidikan, berikut indikator kualitas pelayanan pendidikan *eduqual* :

- a) Hasil pembelajaran (*learning outcomes*), merupakan suatu kemampuan sekolah/penyelenggara pendidikan untuk menyediakan layanan dalam memenuhi capaian pembelajaran.
- b) Ketanggapan (*responsiveness*), adalah keinginan untuk membantu pelanggan/mahasiswa dengan memberikan layanan yang cepat.
- c) Fasilitas fisik (*physical facilities*), merupakan mencakup hal yang berupa fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan peralatan yang menunjang pendidikan.
- d) Pengembangan kepribadian (*personality development*), adalah hal yang mencakup seluruh perkembangan kepribadian dan pengetahuan dari peserta didik.
- e) Akademik (*academic*), Indikator akademik ini mencakup kemampuan keahlian pengajar dan proses akademik lainnya.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah konsep yang dikembangkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Konsep ini berasal dari konsep *Satisfaction Quality*. Konsep ini berisikan cara menterjemahkan keinginan konsumen dan penyedia jasa untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas, baik berwujud

maupun tidak berwujud (Supranto, 2001). Menurut (Zeithaml et al., 2018) *Analisis Importance Performance (IPA)* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu produk, layanan, atau organisasi berdasarkan persepsi pengguna terhadap pentingnya atribut-atribut yang dimiliki oleh produk, layanan, atau organisasi tersebut. Berikut matriks *Importance Performance Matrix*.



Gambar 2.1 *Importance Performance Matrix (IPA)*

- Concentrate Here**, pada kuadran ini menunjukkan bahwa penanganan harus diprioritaskan oleh pihak manajemen dikarenakan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang rendah.
- Keep up to Good Work**, pada kuadran ini menunjukkan bahwa penanganan harus dipertahankan dikarenakan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang tinggi .
- Low priority**, pada kuadran ini menunjukkan daerah prioritas rendah dikarena memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan memiliki tingkat kepuasan juga rendah.
- Possible Over Kill**, pada kuadran ini menunjukkan daerah berlebih karena terdapat faktor yang bagi pelanggan tidak penting tetapi dilaksanakan perusahaan dengan baik. Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah, sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi sehingga bukan menjadi perioritas yang diperbaiki.

3. METODE PENELITIAN POPULASI dan SAMPEL

Penelitian ini dilakukan di salah satu Universitas swasta di Jakarta pada bulan November – Desember 2022. Populasi pada

penelitian ini adalah mahasiswa/i angkatan 2018-2021 sebanyak 1236 populasi.

Tabel 3.1 Jumlah Populasi

Program Studi	Jumlah Populasi
D3 - Teknik Otomotif dan Alat Berat (OAB)	35
S1 - Teknik Sipil	141
S1 - Teknik Elektro	106
S1 - Teknik Kimia	216
S1 - Teknik Mesin	170
S1 - Teknik Industri	216
S1 – Arsitektur	170
S1 - Teknik Informatika	216
S2 – Teknik Kimia	16
Total	1236

Sumber : bagian akademik

Pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan perhitungan *slovin* dengan batas *error* 10%. Berikut perhitungan *slovin*.

$$n = \frac{1236}{1 + (1236 \cdot (0,10)^2)} = 92,5 \approx 93$$

Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *non random sampling* dan dengan *quota sampling*. *Quota sampling* ini merupakan teknik pengambilan sample berdasarkan populasi dengan mempunyai ciri tertentu sampai jumlah kuota yang ditetapkan. Berikut tabel perhitungan kuota *sampling*.

Tabel 3.2 Kuota jumlah sampel

Program Studi	Jumlah Sampel
D3 - Teknik Otomotif dan Alat Berat (OAB)	3
S1 - Teknik Sipil	11
S1 - Teknik Elektro	8
S1 - Teknik Kimia	17
S1 - Teknik Mesin	13
S1 - Teknik Industri	17
S1 – Arsitektur	9
S1 - Teknik Informatika	17
S2 – Teknik Kimia	2
Total	97

Sumber : Hasil perhitungan

Berikut contoh perhitungan kuota sampel:

$$1. D3- Teknik OAB : \frac{35}{1236} \times 93 = 2,6 \approx 3$$

$$2. \text{ S1 Teknik Sipil : } \frac{141}{1236} \times 93 = 10,6 \approx 11$$

Dst..

Berdasarkan perhitungan proporsi yang telah dilakukan didapatkan hasil total proporsi sample sebanyak 97 responden dan untuk mengantisipasi penyimpangan atau *error* kuesioner, sehingga peyebaran kuesioner digenapkan menjadi 100 kuesioner yang disebar kepada mahasiswa.

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam pembuatan kuesioner pada penelitian ini adalah berdasarkan 5 dimensi *Eduqual*. Dimensi *Eduqual* ini berdasarkan pengembangan instrumen *Servqual* yang terdiri dari *Learning Outcome*, *Responsiveness*, *Physical Facilities*, *Personality Development*, dan *Academic* (Mahapatra & Khan, 2007). Kuesioner dibuat dengan skala likert 1-5 supaya lebih sederhana dan memiliki titik tengah yang dijelaskan untuk menjelaskan keraguan atau netral dalam memilih jawaban

Tabel 3.3 Item Penelitian

No	Item Penelitian
Aspek Hasil Belajar (<i>Learning Outcome</i>)	
1	Pelatihan untuk menguasai teknologi pada bidangnya
2	Pendidikan berorientasi praktik
3	Pengajaran beradaptasi terhadap teknik – teknik modern
4	Desain struktur materi perkuliahan berdasarkan kebutuhan kerja
5	Mahasiswa dilatih kemampuan memecah masalah
Aspek Ketanggapan (<i>Responsivess</i>)	
6	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan
7	Kecepatan staff pelayanan dalam memberikan pelayanan
8	Kesopanan dan kesediaan staff untuk membantu Staff
9	Kesederhanaan prosedur pelayanan dan kebijakan
10	Kesiapan dosen Pembimbing Akademik (PA) dalam menanggapi keluhan mahasiswa yang menyangkut proses perkuliahan
Aspek Fasilitas Fisik (<i>Physical Facilities</i>)	
11	Laboratorium dilengkapi fasilitas modern

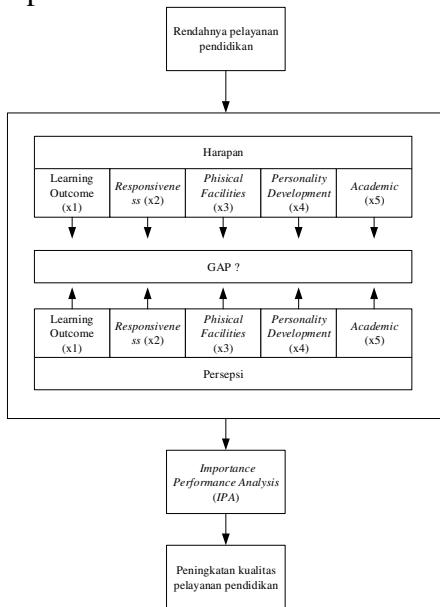
- | | |
|--|---|
| 12 | Kelengkapan sumber daya dan peralatan pembelajaran (AC, Infokus dll) |
| 13 | Konektifitas internet Wi-Fi dikampus |
| 14 | Perpusatakaan menyediakan buku/jurnal/literatur lainnya yang lengkap dan up to date untuk menunjang perkuliahan |
| 15 | Fasilitas kampus bersih dan rapih |
| 16 | Ketersediaan kotak saran |
| 17 | Ketersedian layanan kesehatan |
| Pengembangan Pribadi (<i>Personality Development</i>) | |
| 18 | Dukungan aktifitas olahraga |
| 19 | Peningkatan pengetahuan melalui praktik lapangan |
| 20 | Dukungan aktivitas minat dan bakat /ekstrakurikuler |
| 21 | Penghargaan terhadap mahasiswa berprestasi |
| Akademik (<i>Academic</i>) | |
| 22 | Evaluasi belajar setiap semester |
| 23 | Kopetensi dosen dalam mata pelajaran |
| 24 | Pengajar memberikan perkuliahan yang efektif (Terstruktur, sesuai jadwal dan silabus) dalam proses pembelajaran |
| 25 | Pengajar membeberkan materi yang mudah untuk dipahami |

Pengolahan data dilakukan dengan cara uji *validitas* dan *reliabilitas*. Pengukuran GAP persepsi dan harapan menggunakan dimensi *Eduqual* dan untuk mengukur tingkat kepentingan pelayanan menggunakan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA).

PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan uji *Validitas* dan *Reliabilitas*. Uji *validitas* ini untuk menentukan sampai seberapa bagus suatu alat ukur yang dikembangkan mampu mengukur suatu instrumen tertentu yang nantinya akan diukur atau apakah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data benar – benar mengukur apa yang ingin diukur. Menurut (Sugiyono, 2017) uji *reliabilitas* merupakan sebuah uji yang digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data sudah dapat dikatakan *reliabel* atau tidak. Pengujian *reliabilitas* ini menggunakan

analisis Cronbach Alpha. Tingkat ketelitian 5% dan tingkat keyakinan diasumsikan 95%. Setelah melakukan pengujian kuesioner, selanjutnya adalah melakukan perhitungan GAP untuk mengukuran tingkat kualitas pelayanan pendidikan didasarkan pada kinerja (persepsi) dan nilai ekspektasi (harapan) yang diberikan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan. Setelah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, selanjutnya teknik analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), yang bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berbanding dengan yang diharapkan.



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

a) Angkatan

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan angkatan

Angkatan	Jumlah	Presentase
2017	7	7%
2018	9	9%
2019	17	17%
2020	67	67%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari 100 responden yang berdasarkan angkatan paling banyak adalah angkatan 2020 sebanyak 67 responden dengan presentase 67%.

b) Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki - Laki	65	65%
Perempuan	35	35%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan

Berdasarkan perhitungan tabel diatas, diketahui bahwa dari 100 responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin didominasi oleh laki – laki yaitu sebanyak 65 responden dengan persentase 65%, sedangkan perempuan sebanyak 35 orang dengan presentase 35%.

c) Program Studi

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah	Presentase
Otomotif Alat Berat -D3	2	2%
Teknik Sipil - S1	11	11%
Teknik Elektro -S1	10	10%
Teknik Kima -S1	17	17%
Teknik Mesin -S1	13	13%
Teknik Industri -S1	17	17%
Arsitektur -S1	12	12%
Teknik Informatika -S1	18	18%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan

Presentase Tingkat kepuasan Responden Hasil penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan dapat menggambarkan tingkat kepuasan pelayanan. Berikut hasil presentase responden berdasarkan tingkat kepuasan.

Tabel 4.4 Presentase tingkat kepuasan

Tingkat Kepuasan	Presentase
Sangat Puas	6%
Puas	18%
Cukup Puas	51%
Kurang puas	20%
Tidak Puas	6%
Total	100%

Sumber : hasil perhitungan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui tingkat pelayanan mahasiswa 6% merasa sangat puas, 18% merasa puas, 51% cukup puas, 20% kurang puas dan 6% tidak puas.

Uji Instrumen Penelitian

Berikut ini hasil pengolahan data menggunakan SPSS untuk variabel persepsi/kondisi saat ini pelayanan pendidikan menurut mahasiswa pada setiap item pertanyaan (X) terhadap skor total (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.4 Uji Validitas

Item Pertanya an	Nilai r Hitung Persep si	Nilai r Hitung Harap an	Nilai r Tab el	Keterangan
1	0,801	0,709	0,36	Valid
2	0,871	0,814	0,36	Valid
3	0,880	0,759	0,36	Valid
4	0,818	0,745	0,36	Valid
5	0,904	0,744	0,36	Valid
6	0,844	0,853	0,36	Valid
7	0,794	0,809	0,36	Valid
8	0,847	0,862	0,36	Valid
9	0,861	0,820	0,36	Valid
10	0,774	0,829	0,36	Valid
11	0,826	0,909	0,36	Valid
12	0,761	0,916	0,36	Valid
13	0,528	0,840	0,36	Valid
14	0,787	0,884	0,36	Valid
15	0,784	0,908	0,36	Valid
16	0,624	0,923	0,36	Valid
17	0,860	0,908	0,36	Valid
18	0,813	0,917	0,36	Valid
19	0,861	0,886	0,36	Valid
20	0,861	0,851	0,36	Valid
21	0,833	0,941	0,36	Valid
22	0,894	0,957	0,36	Valid
23	0,797	0,916	0,36	Valid
24	0,792	0,909	0,36	Valid
25	0,784	0,885	0,36	Valid

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan valid dikarenakan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Sugiyono, 2017). Setelah dilakukan pengujian *validitas* dan semua item pernyataan kuesioner sudah dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji *reliabilitas*. Pengujian *reliabilitas* ini menggunakan perhitungan *Alpha Cronbach* dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4.5 Uji *Reliabilitas* Persepsi

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,976	Reliabel

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Tabel 4.6 Uji *Reliabilitas* Harapan

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,985	Reliabel

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Tabel diatas menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini *reliable*, karena nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$ (Ghozali, 2016).

Analisis GAP *Education Quality (Eduqual)*

Hasil jawaban kuesioner yang sudah diterima lalu dilakukan analisis GAP antara harapan dan persepsi *Eduqual*. Berikut hasil Analisis GAP *Eduqual*.

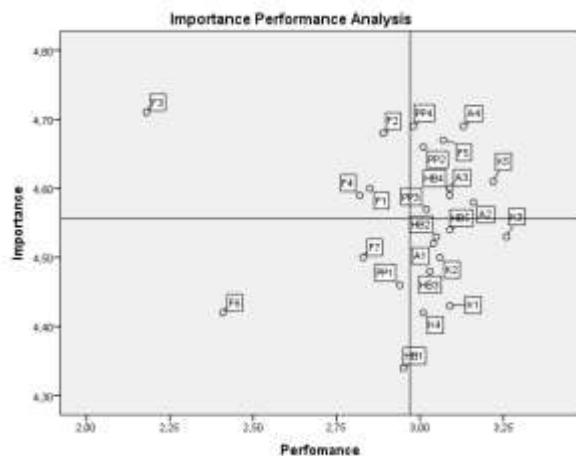
Tabel 4.7 GAP dimensi Eduqual

Dimensi EduQual	Nilai rata – GAP rata		Q
	P	H	
Hasil Belajar	3,04	4,38	-1,34 1,44
Ketanggapan	3,13	4,32	-1,19 1,38
Fasilitas Fisik	2,72	4,42	-1,70 1,62
Pengembangan Kepribadian	2,99	4,38	-1,40 1,47
Akademik	3,11	4,42	-1,31 1,42
Rata - rata			-1,39 1,46

Sumber : Hasil perhitungan

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai GAP dan kualitas pendidikan paling rendah dimiliki dimensi fasilitas fisik dengan nilai GAP -1,70 dan nilai Q = 1,62. Dimensi terendah kedua adalah dimensi pengembangan kepribadian, dimensi terendah ketiga adalah hasil belajar, dimensi terendah keempat akademik, dan dimensi terendah kelima adalah ketanggapan.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 4.1 Diagram IPA

Gambar diagram *kartesius* diatas terbentuk dari perpotongan antara rata rata skor harapan (garis horizontal) dengan memiliki nilai 4,55 terhadap rata – rata skor persepsi (garis vertikal) dengan memiliki skor 2,97. Hasil IPA ini didapatkan dari 100 data sample dengan menggunakan software SPSS dan menunjukan bahwa ada 4 item yang terkumpul dikuadran A, kuadran ini menjadi fokus perbaikan. Berikut item yang terdapat pada kuadran A.

Tabel 4.8 Tingkat harapan mahasiswa

No	Kode	Pernyataan
1	F1	Laboratorium dilengkapi fasilitas modern
2	F2	Kelengkapan sumber daya dan peralatan pembelajaran (AC, Infokus dll)
3	F3	Konektifitas internet Wi-Fi dikampus
4	F4	Perpusatakaan menyediakan buku/jurnal/literatur lainnya yang lengkap dan <i>up to date</i> untuk menunjang perkuliahan

Sumber : Hasil Perhitungan

5. KESIMPULAN

Hasil pengukuran kualitas pelayanan pendidikan diperoleh nilai kepuasan dengan sebesar 6% sangat baik, 18% baik, 51% cukup baik, 20% kurang baik dan 6% tidak baik. Aspek perbaikan yang diperioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan

Perguruan Tinggi adalah dimensi fasilitas fisik, dengan indikator penilaian adalah kelengkapan fasilitas laboratorium yang modern, kelengkapan sumber daya peralatan pengajaran seperti (AC, Infokus dll), kecepatan konektifitas layanan internet WI-FI, dan kemudahan pelayanan perpustakaan yang *up to date* untuk menunjang perkuliahan. Dimensi *eduqual* ini sudah dapat mencerminkan kualitas pelayanan di bidang pendidikan.

Berdasarkan hasil kesimpulan yang didapat, rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan adalah perbaikan beberapa fasilitas fisik (*Physical Facilities*) yang berkaitan dengan penunjang kegiatan perkuliahan. Identifikasi kebutuhan pelayanan pendidikan perlu disesuaikan antara kebutuhan mahasiswa dengan fasilitas yang akan disiapkan oleh perguruan tinggi.

Penelitian yang akan datang dapat dilakukan pada ruang lingkup yang lebih luas yaitu lingkup Universitas supaya hasil analisa menjadi lebih luas. Pengembangan penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa indikator dimensi *eduqual* yang sesuai dengan situasi dan kondisi penelitian dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. M. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, xxxx. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Debora, F., & Hernadewita, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode SEM-PLS. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 11(1), 49. <https://doi.org/10.22441/oe.v.10.3.2018.015>
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Abrari Vajari, M., & De Gruyter, C. (2020). Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 142(May), 129–150.

- <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.10.020>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IMB SPSS 23 (Edisi 8)*. Universitas Diponegoro.
- Hardinto, Raden, K., Rozak, A., & Yuninda, R. (2017). Pengukuran Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Berbasis Eduqual Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Positif*, 3(1), 25–34. <https://doi.org/10.31961/positif.v3i1.365>
- Jain, R., Sinha, G., & Sahney, S. (2011). Conceptualizing service quality in higher education. *Asian Journal on Quality*, 12(3), 296–314. <https://doi.org/10.1108/15982681111187128>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Khan, M., & Ali, A. (2015). Quality of education in higher educational institutions: a comparative study of perceptions and expectations of business students. *Journal of Quality and Technology Management*, 11(2), 137–162.
- Mahapatra, S. S., & Khan, M. S. (2007). A framework for analysing quality in education settings. *European Journal of Engineering Education*, 32(2), 205–217.
- <https://doi.org/10.1080/03043790601118606>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1986). *Importance-performance analysis*.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- PDDikti. (2020). *Higher Education Statistics 2020*. 81–85. <https://pddikti.kemdikbud.go.id/publikasi>
- Prabowo, H., Faridah, G., & Vidayanti, D. (2017). IMPLEMENTING THE QUALITY ASSURANCE SYSTEM. *ACTUAL PROBLEMS OF ECONOMICS*, 11, 197.
- Solekhul Amin. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Madaniyah*, 7(2), 222–236.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineke Cipta.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran: Edisi Pertama*. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. ., & Gremler, D. . (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.) (7th ed.). McGraw-Hill Education.

