

EVALUASI KINERJA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI: PENDEKATAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

Slamet, Larasati Sukma Nurhidayah

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, Indonesia

Corresponding author: slametphd@manajemen.uin-malang.ac.id

Submission Track:

Submission : 07-09-2023

Accept Submission : 31-09-2023

Available Online : 31-09-2023

Copyright @ 2023 Author



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0

Abstract

The number of national and global higher education institutions continues to increase, and its impact is strong competition. In a competitive situation, service performance from a student perspective is a key success factor for sustainable higher education. This study evaluates service performance from a student perspective at one of the State Islamic Universities in East Java. This study uses quantitative research with a case study approach. The instrument is a questionnaire containing 45 statement items distributed into five SERVQUAL dimensions. The population is students from the 2019–2021 class, and 385 students contributed to this study. The sampling technique is random sampling. Based on editing, only 288 (74.81%) respondents were eligible for further processing. Data analysis uses the Categorization Index and Importance-Performance Analysis methods. SPSS is used to help calculate statistical data. The study results show that there is still a gap between the level of interest expected by students and actual service performance. Around 28% of service performance can meet the level of student interests. Moreover, service performance still shows low performance, and several service attributes are less important to students.

Keywords: *Service Performance; Importance-Performance Analysis; higher education institutions.*

Abstrak

Jumlah institusi perguruan tinggi tingkat nasional dan global cenderung terus meningkat yang berdampak kompetisi yang kuat. Dalam situasi kompetisi, kinerja layanan dalam perspektif mahasiswa merupakan key success factor perguruan tinggi berkelanjutan. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan dari perspektif mahasiswa yang dilakukan di salah satu Universitas Islam Negeri di Jawa Timur. Studi ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Instrumen berupa kuesioner yang berisi 45 item pernyataan yang terdistribusi ke dalam lima dimensi SERVQUAL. Populasi yaitu mahasiswa angkatan 2019–2021 dan sebanyak 385 mahasiswa berkontribusi dalam studi ini. Teknik pengambilan sampel yaitu random sampling. Berdasarkan editing, hanya 288 (74,81%) responden yang layak diproses lebih lanjut. Analisis data menggunakan metode Kategorisasi Indeks dan Importance-Performance Analysis. SPSS digunakan untuk membantu perhitungan data secara statistik. Hasil studi menunjukkan masih terjadi gap antara tingkat kepentingan yang diharapkan mahasiswa dengan kinerja layanan yang sesungguhnya. Sekitar 28% kinerja layanan mampu mempertemukan tingkat kepentingan mahasiswa. Selebihnya, kinerja layanan masih menunjukkan kinerja yang rendah dan ada beberapa atribut layanan yang kurang dipentingkan oleh mahasiswa.

Kata Kunci: *Kinerja Layanan; Importance-Performance Analysis; institusi perguruan tinggi.*

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia tercatat ada 3.107 Perguruan Tinggi (PT) pada tahun 2022. Dari jumlah tersebut, mayoritas PT Swasta yang berjumlah 2.982 (95.98%) dan 125 PT Negeri (4.02%) (Annur, 2022). Jumlah tersebut cenderung terus meningkat seiring dengan perkembangan PT yang tumbuh sangat cepat (Suroto et al., 2016). Kondisi ini memicu persaingan di antara mereka. Dalam perspektif global, PT semakin terstruktur sebagai hirarki kompetisi, di mana simbolis memainkan peran penting (Kettunen et al., 2022). Spender (2014) dan Tian & Martin (2014) menyatakan bahwa persaingan PT semakin meningkat dan memaksa para pimpinan untuk memikirkan kembali model bisnis dan meningkatkan produktivitas serta daya saing global. Dalam industri PT, persaingan telah mengarahkan transformasi menjadi aktor korporasi (Alajoutsijärvi et al. (2021) in Kettunen et al., 2022). PT bukan lagi sebagai institusi public murni, tetapi

sudah berdimensi korporasi dan industri (Fagan, 1998; Hussain, 2011; Indrajit & Djokopranoto, 2011; Tampubolon, 2001). Dampaknya yaitu persaingan dan bagaimana memenuhi harapan pengguna jasa PT (Weerasinghe et al., 2017). Oleh sebab itu, PT harus melakukan evaluasi kinerja mereka untuk mempertemukan harapan pengguna jasanya. Salah satu teknik yang tepat untuk mengukur kinerja layanan dan tingkat harapan pengguna jasa PT yaitu metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

IPA merupakan metode untuk mengevaluasi program layanan dari perspektif pelanggan. Metode ini menghasilkan wawasan penting tentang atribut mana yang harus lebih diperhatikan dan atribut mana yang harus diidentifikasi untuk perbaikan dalam rangka mendapatkan keputusan yang strategis (Martilla & James, 1977). Metode juga ini telah banyak dimanfaatkan dalam berbagai bidang, diantaranya bidang pariwisata (Azzopardi & Nash, 2013; Coghlan, 2012; Dwyer et al., 2012), kesehatan (Cohen et al., 2016; Izadi et al., 2017; Mohebifar et al., 2016), jasa perbankan (Susanty et al., 2019; Thaker et al., 2016), dan jasa PT (McLeay et al., 2017; Silva & Fernandes, 2010; Suroto et al., 2016). Pemanfaatan metode IPA dalam PT digunakan untuk berbagai tujuan. Studi McLeay et al. (2017) bertujuan untuk menggambarkan model IPA di sektor PT dan penerapannya sebagai alat manajemen untuk menilai kepuasan individu mahasiswa, atribut individu, dan tingkat konstruk yang berkorelasi. Studi Silva & Fernandes (2010), metode IPA digunakan untuk menilai kualitas atribut pendidikan tinggi dari sudut pandang mahasiswa. Sedangkan penggunaan IPA pada studi Suroto et al. (2016) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Dengan demikian, metode IPA pada studi ini memperkuat studi-studi yang telah ada.

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan dalam perspektif pengguna layanan PT berdasarkan metode IPA. Dasar argumentasi tujuan ini yaitu mengevaluasi layanan institusi pendidikan tinggi sangat penting untuk menjaga kualitas, meningkatkan pengalaman mahasiswa (sebagai pelanggan PT), mendorong akuntabilitas, perbaikan berkelanjutan, memfasilitasi adaptasi terhadap perubahan kepentingan, pengembangan program, dasar melakukan *benckmarking*, pengembangan program fakultas, dasar mengalokasikan sumber daya, memberikan keyakinan kepada *stakeholder*, dan pada akhirnya memastikan bahwa PT mampu memenuhi misinya secara efektif. Selain itu, mahasiswa terus mengevaluasi kualitas layanan PT mereka. Alasan mereka mengevaluasi PT dimana mereka belajar, dikarenakan mereka telah mengorbankan biaya kuliah, layanan pendidikan yang ditawarkan, aspek fisiknya, termasuk kualitas teknis dan fungsional infrastrukturnya; interaksi dengan staf akademik dan administrasi, serta citra dan reputasi PT mereka, dan aspek lain yang terkait dengan tujuan mereka belajar.

B. KAJIAN TEORI

1. Kinerja Layanan di Perguruan Tinggi

Konsep kinerja layanan mengacu pada pengukuran dan evaluasi seberapa baik layanan memenuhi harapan dan persyaratan pelanggannya. Ini mencakup berbagai aspek penyampaian dan kualitas layanan. Merujuk Torang (2014), kinerja merupakan kualitas dan sekaligus kuantitas dari hasil kerja individu/kelompok dalam organisasi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional, kriteria, dan ukuran yang telah ditetapkan sebuah organisasi. Subjek kualitas layanan sangat kaya dalam konteks definisi, model, dan masalah pengukuran (Seth et al., 2005). Parasuraman et al. (1985) mengusulkan bahwa kualitas layanan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dan kinerja sepanjang dimensi kualitas. Kualitas layanan yang baik cenderung menghasilkan kinerja yang baik pula, begitu juga sebaliknya. Oleh sebab itu, ketika berbicara tentang kinerja maka tidak dapat dilepaskan dari kualitas, khususnya dalam kualitas layanan di PT.

Perhatian terhadap kinerja layanan di PT dimulai sejak tahun 1980-an dan minat ini berlanjut hingga awal tahun 1990-an. Perhatian yang meningkat ini disebabkan oleh kebutuhan PT untuk beradaptasi dengan kondisi keuangan dan tekanan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan (Mostafa, 2006). Kualitas berdampak pada kepuasan pengguna jasa/produk. Dalam pasar yang kompetitif, kepuasan pelayanan merupakan faktor pembeda (Ham & Hayduk, 2003). Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa dianggap sebagai faktor penentu untuk evaluasi PT. Kualitas layanan di PT dapat dilihat dari dua sudut pandang yang berbeda yaitu manajemen PT dan pelanggan/mahasiswa (Ham, 2003 in Zareinejad et al., 2014). Merujuk Sultan & Wong (2010), ada empat aspek pengukuran kinerja layanan pada PT, diantaranya layanan akademik, layanan non-akademik, kehandalan, dan empati. Kehandalan dan empati terangkum model Service Quality.

2. Layanan Akademik

Layanan akademik merupakan jasa utama PT. Ia berkaitan langsung kepada mahasiswa sebagai pelanggan primer. Layanan akademik berkaitan dengan proses belajar dan berfikir, bukan sebagai ketrampilan praktis (Cambridge.Dictionary, 2023), ia memiliki makna akademis yang bersifat ilmiah, ilmu pengetahuan, dan teori (Indonesia Dictinoary, 2016). Secara definitif, layanan akademik sulit dipastikan, tergantung pada disiplin akademik, departemen, dan institusi (Thomas, 1990 in Davies & Thomas, 2002). Ia merupakan layanan pendidikan yang berkaitan langsung dengan pelanggan primer (mahasiswa) yang dilaksanakan oleh PT (Ago, 2022; Anastasia & Ciptono, 2001), dan seringkali dilakukan dalam ruang kelas (Hussain, 2011). Layanan akademik seringkali berupa perkuliahan, praktikum, kurikulum, materi pembelajaran, evaluasi pembelajaran, pendampingan, dan fasilitas (sarana) pendidikan yang disediakan oleh universitas untuk melayani kebutuhan mahasiswa (Ago, 2022;

Anastasia & Ciptono, 2001; Lim Kok Seng & Pei Ling, 2013; Suroto et al., 2016; Tampubolon, 2001). Dengan demikian, layanan akademik merupakan *core business* dalam industry PT dan ia merupakan *key success factors* keberhasilan mahasiswa.

Oleh sebab itu, *key success factors* ini harus difahami oleh manajer PT. *Key success factors* tersebut diantaranya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT (Ago, 2022; Lim Kok Seng & Pei Ling, 2013), sumber daya pengajaran, mekanisme pengajaran, penilaian, dan keterlibatan mahasiswa (Lim Kok Seng & Pei Ling, 2013). Menurut Davies & Thomas (2002) berberpendapat bahwa kualitas layanan akademik diperoleh dari reputasi mahasiswa dan komunitas akademik, bukan dari manajerial PT. Ia juga menambahkan bahwa dalam *New Public Management*, layanan akademik harus berfokus pada pentingnya “pelanggan” dan “*student-as-customer*”. Heslina (2017) menjelaskan bahwa kualitas layanan akademik berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, layanan akademik merupakan layanan dan kegiatan akademik yang diberikan PT yang berdampak langsung pada kompetensi akademik mahasiswa.

3. Layanan Non-Akademik

Layanan non-akademik merupakan istilah yang lazim digunakan dalam dunia pendidikan. Jika istilah akademik berkaitan dengan ilmu pengetahuan, sementara non-akademik bersifat layanan pendukung. Secara umum, layanan non-akademik merupakan layanan tambahan diberikan oleh PT untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta tidak ada hubungannya dengan kurikulum (Heslina, 2017). Layanan non-akademik berupa layanan administrasi dan layanan pendukung akademik. Seperti registrar, perpustakaan, fakultas/kantor, kantor rektorat, asrama, pusat olahraga, pusat kesehatan, dan lain-lain (Hussain, 2011), bukti fisik atau fasilitas pendukung akademik (Fandy, 2011), pengembangan minat dan bakat, kegiatan ekstrakurikuler, dan pembinaan *soft skill* (Tampubolon, 2001). Dengan demikian, layanan non-akademik merupakan layanan pendukung untuk layanan akademik dalam bentuk pelayanan administrative dan fasilitas yang disediakan oleh PT. Kotler (1967, in Hussain, 2011) menyarankan untuk menggabungkan layanan akademik dan non-akademik dalam membentuk persepsi tentang kualitas layanan pendidikan. Oleh sebab itu, layanan akademik dan non-akademik merupakan satu-kesatuan layanan yang lazim di PT.

4. Service Quality Model

Model Service Quality (SERVQUAL) telah diterima oleh banyak pakar dan praktisi sebagai alat pengukuran kepuasan pelanggan dan hasilnya dijadikan *feed-back* bagi manajemen tentang kinerja kualitas layanan. Awalnya model SERVQUAL adalah kuesioner yang dirancang, dikembangkan, dan digunakan di lingkungan bisnis (Waugh, 2002). Beberapa kritik model SERVQUAL diantara yaitu hanya berfokus pada

pengukuran kualitas fungsional yang dapat menyebabkan bias ketika memahami perilaku konsumen (Hossain, 2014; Ladhari, 2009; Shahin & Samea, 2010), dan gagal memberikan panduan praktis bagi manajer bisnis yang ingin meningkatkan kinerjanya (McLeay et al., 2017). Tetapi, SERVQUAL merupakan model pengukuran kualitas layanan yang paling populer dan banyak diterapkan untuk mengukur kepuasan konsumen di seluruh dunia (Weerasinghe et al., 2017), dan relevan digunakan untuk mengukur kualitas layanan di sektor pendidikan (Railya B Galeeva, 2016; Tan & Kek, 2004; Teeroovengadum et al., 2016; Yousapronpaiboon, 2014). Dengan demikian, model SERVQUAL layak digunakan untuk menentukan atribut-atribut layanan di PT.

Implementasi model SERVQUAL dalam konteks PT memerlukan penyesuaian makna. Penyesuaian ini menghasilkan indikator yang sesuai dengan konteks PT dengan tetap memperhatikan definisi utama masing-masing dimensi. Model SERVQUAL yaitu model pengukuran perbedaan antara layanan yang diharapkan dan dipersepsikan oleh konsumen yang sebenarnya (Parasuraman et al., 1985, 1988). (Parasuraman et al., 1988) mendefinisikan kualitas layanan sebagai “penilaian atau sikap global yang berkaitan dengan keunggulan atau keunggulan layanan secara keseluruhan”. Mereka mengkonseptualisasikan evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dengan menerapkan model diskonfirmasi. Model SERVQUAL merupakan skala untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi umum yaitu *tangible*, *responseiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam studi ini, instrument dengan mengadaptasi konsep dan model SERVQUAL sebagai penentuan dimensi pengukuran kinerja layanan. Masing-masing dimensi dikombinasikan konsep layanan akademik dan non-akademik yang berlaku pada objek pengukuran.

5. Importance-Performance Analysis

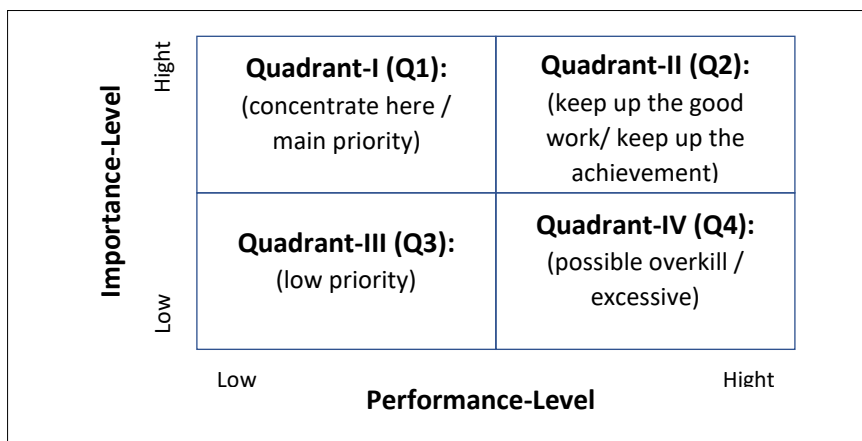
Model IPA (Martilla & James, 1977) adalah alat yang dapat digunakan untuk mendukung peningkatan organisasi dan pengembangan strategi pemasaran, memberikan keserbagunaan melalui penyesuaian. Keserbagunaan mendasari penilaian “kepentingan” dan “kinerja”, sehingga mengarahkan “bidang perbaikan prioritas”. Secara teknis, IPA menggabungkan ukuran kinerja dan kepentingan pelanggan ke dalam *plot* dua dimensi untuk memfasilitasi interpretasi data. IPA memberikan matriks yang memungkinkan pembuat keputusan dan pengelompokan pemangku kepentingan untuk mengilustrasikan atribut layanan yang paling penting seperti yang dirasakan oleh konsumen (McLeay et al., 2017). Tingkat kinerja yang tinggi (yang dalam makalah ini berkaitan dengan kepuasan mahasiswa) dengan karakteristik prioritas ini terkait erat dengan kemungkinan peningkatan rekomendasi layanan (Sheng et al., 2014).

Tujuan utama metode IP yaitu untuk menilai dan memprioritaskan atribut yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, pengguna, atau pemangku kepentingan secara keseluruhan. IPA adalah alat manajemen yang biasa digunakan dalam

pemasaran, penelitian kepuasan pelanggan, dan manajemen mutu. Hal ini membantu organisasi mengidentifikasi area perbaikan dengan berfokus pada atribut yang penting bagi pemangku kepentingan dan di mana kinerja organisasi dapat ditingkatkan (Dwyer et al., 2012), dan atribut-atribut mana yang paling penting yang harus menjadi fokus manajer (Abalo et al., 2007). Selain itu, metode IPA bermanfaat sebagai tehnik perencanaan strategic (Lynch et al., 1996).

Gambar 1 mengilustrasikan fitur model IPA, secara grafis ada dua dimensi yaitu tingkat kepentingan dan peringkat kinerja atribut layanan. Tingkat kepentingan mengacu pada seberapa penting suatu atribut tertentu terhadap kepuasan atau keberhasilan para pemangku kepentingan. Kinerja mengacu pada seberapa baik kinerja organisasi saat ini dalam menyampaikan setiap atribut. Kuadran I (Q.1) menggambarkan tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerja layanan yang rendah. Dampaknya manajemen harus *“concentrate here/main priority”*. Kuadran II (Q.2) menggambarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Dampak bagi manajemen yaitu *“keep up the good work/keep up the achievement”*. Kuadran III (Q.3) menggambarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah, dampak bagi manajemen yaitu *“low priority”*. Sedangkan, kuadran IV (Q.4) menggambarkan tingkat kepentingan rendah, tetapi kinerjanya yang tinggi, dampak bagi manajemen yaitu *“possible overkill/excessive”*.

Gambar 1. Analisis Kuadran (*Importance-Performance Analysis*)



C. METODE

Studi ini menggunakan paradigma penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi ini dilakukan di salah satu Universitas Islam Negeri di Jawa Timur. Instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner yang berisi 45 item pernyataan yang tersebar ke dalam lima dimensi SERVQUAL, diantaranya *tangible* (Tg)=13 item, *responsiveness* (Rs)=7 item, *reliability* (Rl)=7 item, *assurance* (As)=11 item, dan *empathy* (Em)=7 item. Skala pengukuran menggunakan *Skala Liker*, “sangat tidak

puas/penting” (skala 1) sd “sangat puas/penting” (skala 5). Populasi dalam studi ini yaitu mahasiswa minimal semester IV – VIII pada Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 atau Angkatan 2019 – 2021 dengan jumlah 10.212 mahasiswa. Penentuan jumlah sampel menggunakan pendekatan rumus Slovin dengan *margin of error*=5%. Berdasarkan rumus ini, jumlah sampel sebanyak 385 mahasiswa sebagai responden yang diperoleh dari berbagai fakultas. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive dan random sampling*. Data yang telah dikumpulkan, selanjutnya dilakukan edit dan ada 288 atau (74,81%) responden yang layak diproses lebih lanjut. Profil responden yaitu semester IV sebanyak 53 (18,40%), semester VI sebanyak 103 (35,76%), dan semester VIII sebanyak 132 (45,83%).

Analisis data menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (Martilla & James, 1977) dan Kategorisasi Indeks (Azwar, 2012) dengan standard error (α) = 5%. Adapun formulasi kategorisasi indeks yaitu:

No	Tingkat Skore	Kategorisasi Kinerja & Tingkat Kepentingan Atribut Layanan (1)
1.	$X \leq (\mu - 1,5\sigma)$	Kinerja Layanan = <i>Sangat Rendah</i> & Tingkat Kepentingan = <i>Sangat Rendah</i>	
2.	$(\mu - 1,5\sigma) < X \leq (\mu - 0,5\sigma)$	Kinerja Layanan = <i>Rendah</i> & Tingkat Kepentingan = <i>Rendah</i>	
3.	$(\mu - 0,5\sigma) < X \leq (\mu + 0,5\sigma)$	Kinerja Layanan = <i>Kurang Baik</i> & Tingkat Kepentingan = <i>Kurang Penting</i>	
4.	$(\mu + 0,5\sigma) < X \leq (\mu + 1,5\sigma)$	Kinerja Layanan = <i>Baik</i> & Tingkat Kepentingan = <i>Tinggi</i>	
5.	$(\mu + 1,5\sigma) < X$	Kinerja Layanan = <i>Sangat Baik</i> & Tingkat Kepentingan = <i>Sangat Tinggi</i>	

Sources: Azwar (2012:149)

Untuk kepentingan studi ini, data sampel dikelompokkan menjadi lima kategori (lihat formula 1). Untuk memfasilitasi perhitungan secara statistic, peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

D. HASIL DAN ANALISIS

Berdasarkan tujuan penelitian dan metode analisis data dalam studi ini, berikut disajikan hasil analisis data sebagai berikut:

1. Deskripsi Tingkat Persepsi Kinerja dan Kepentingan Layanan Pendidikan Tinggi

Berdasarkan Formula 1, hasil analisis data disajikan dalam Tabel 1.

Table 1: Kategorisasi Tingkat Kinerja dan Kepentingan Layanan Pendidikan Tinggi

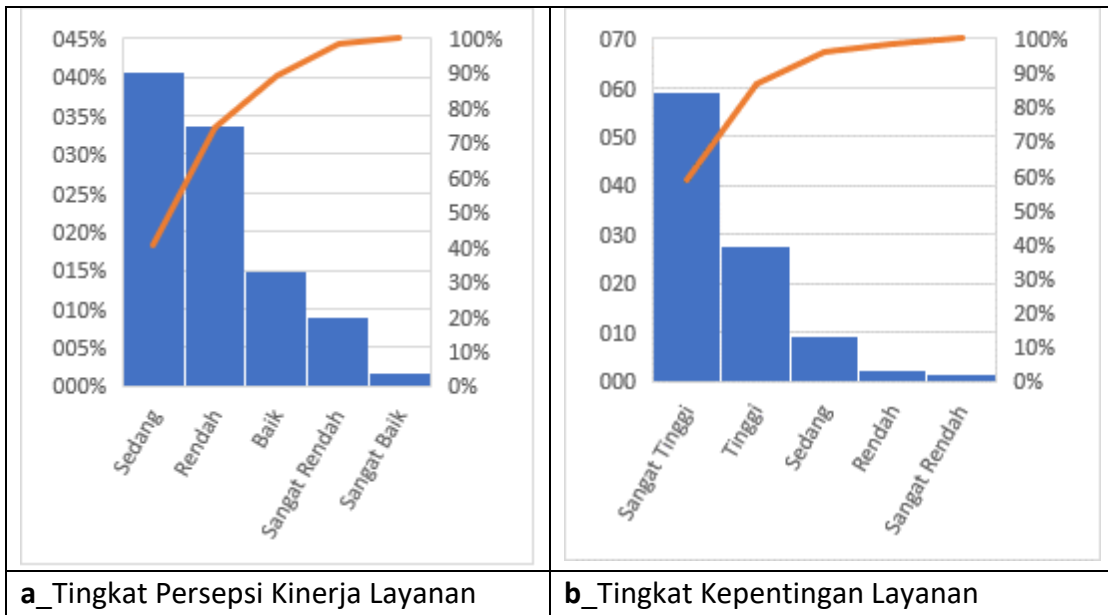
N	Dimensi Pelayanan	Kinerja Layanan	Kepentingan Layanan
---	-------------------	-----------------	---------------------

o	Indeks	Koefisien	Indeks	Koefisien
1. Tangible (Tg)	9,00%	Rata-rata= 2,67	3,80	Rata-rata= 4,23
	33,70%	Std.Dev.= 0,90	5,60	Std.Dev.= 1,03
	40,60%		5,20	
	14,90%		34,70	
	1,70%		50,70	
2. Responsiveness (Rs)	15,30	Rata-rata= 2,50	4,20	Rata-rata= 4,29
	40,30	Std.Dev.= 1.01	2,80	Std.Dev.= 1,02
	25,30	Var.= 1.02	8,70	Var.= 1,05
	17,00		28,50	
	2,10		55,90	
3. Reliability (RI)	15,60	Rata-rata= 2,60	3,10	Rata-rata= 4,01
	36,10	Std.Dev.= 1.10	2,10	Std.Dev.= 0,93
	25,70	Var.= 1.22	6,90	Var.= 0,87
	17,40		32,60	
	5,20		55,20	
4. Assurance (As)	5,90	Rata-rata= 2,87	1,40	Rata-rata= 4,29
	38,20	Std.Dev.= 1.07	3,10	Std.Dev.= 0,86
	27,10	Var.= 1.14	8,70	Var.= 0,74
	20,50		38,50	
	8,30		48,30	
5. Empathy (Em)	7,30	Rata-rata= 3,00	1,40	Rata-rata= 4,41
	19,80	Std.Dev.= 0,98	2,40	Std.Dev.= 0,86
	44,80	Var.= 0,96	9,40	Var.= 0,74
	21,90		27,80	
	6,20		59,00	

Sumber: data primer (diolah, 2023)

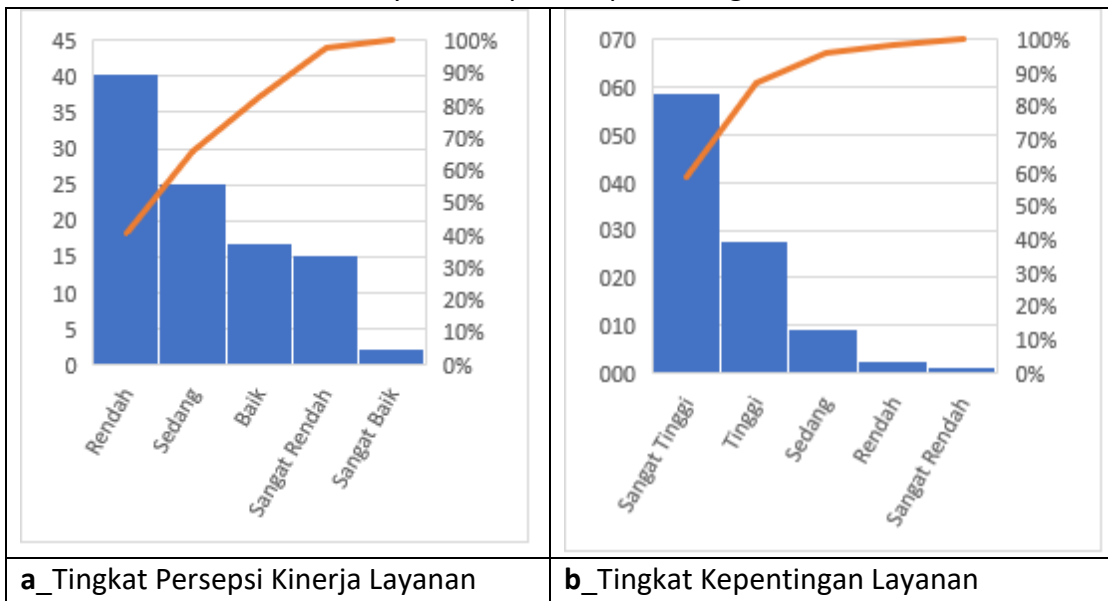
Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 1, maka dapat diperjelas melalui grafik berikut.

Gambar 2. Grafik Perbandingan Antara Tingkat Persepsi Kinerja dan Kepentingan Layanan Aspek Sarana & Prasarana Layanan Pendidikan Tinggi



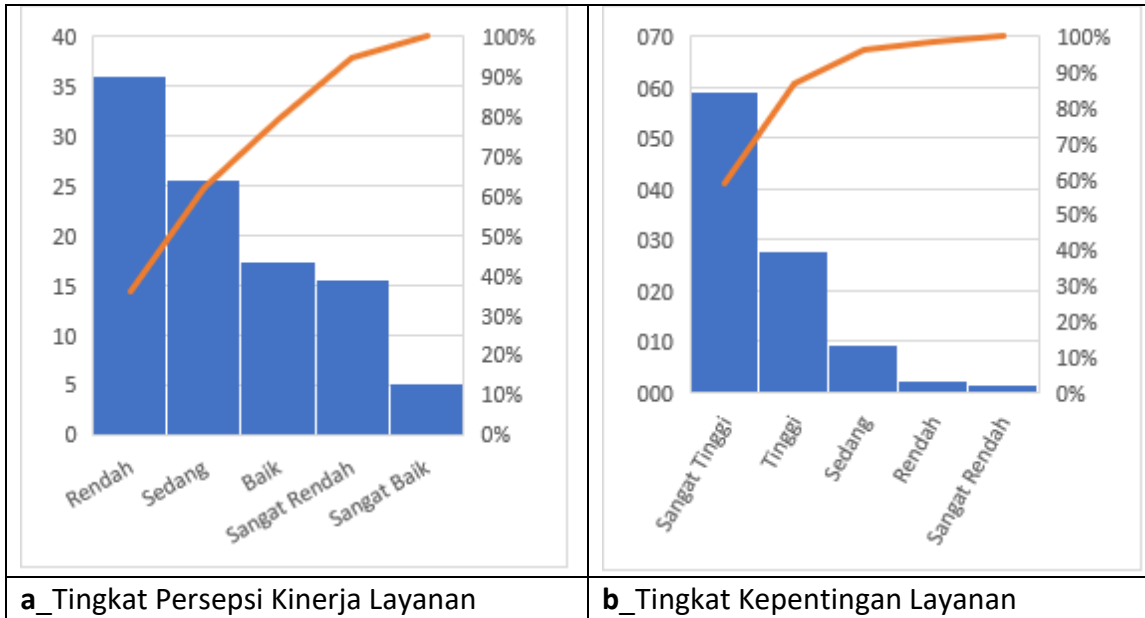
Sumber: data primer (diolah, 2023)

Gambar 3. Grafik Perbandingan Antara Tingkat Persepsi Kinerja dan Kepentingan Layanan Aspek Responsif Pegawai



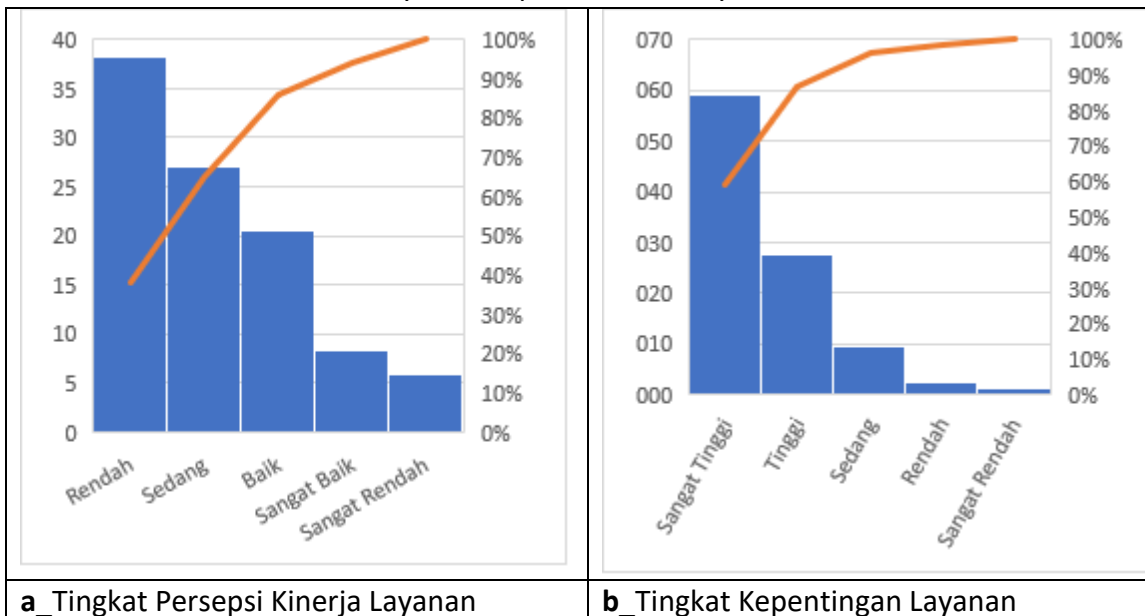
Sumber: data primer (diolah, 2023)

Gambar 4. Grafik Perbandingan Antara Tingkat Persepsi Kinerja dan Kepentingan Layanan Aspek Kehandalan Pegawai



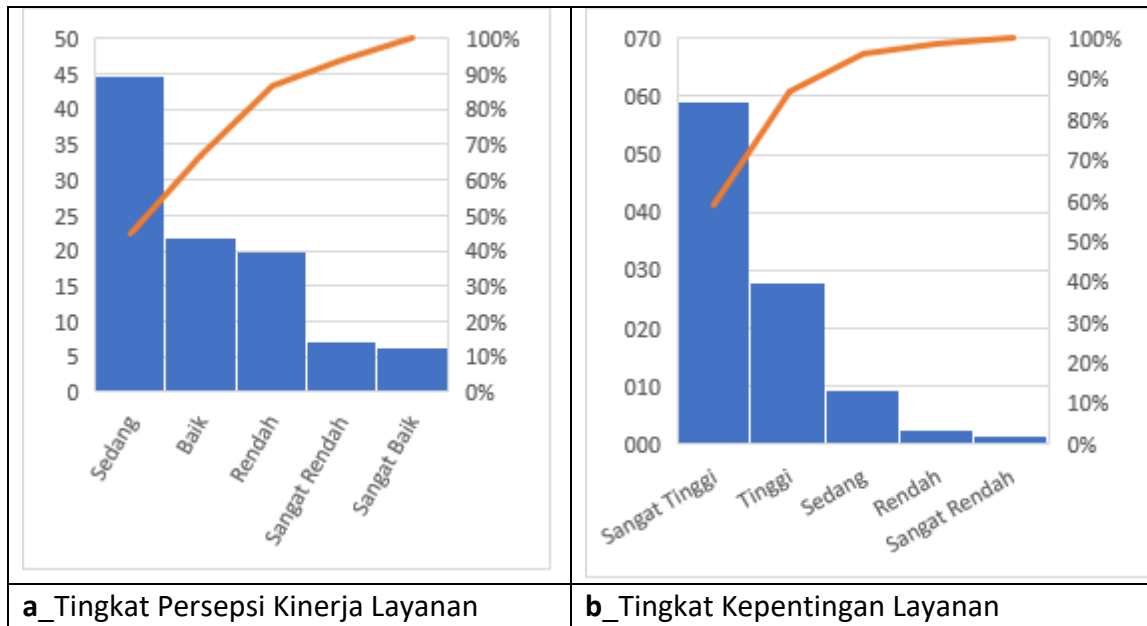
Sumber: data primer (diolah, 2023)

Gambar 5: Grafik Perbandingan Antara Tingkat Persepsi Kinerja dan Kepentingan Layanan Aspek Jaminan Layanan



Sumber: data primer (diolah, 2023)

Gambar 6. Grafik Perbandingan Antara Tingkat Persepsi Kinerja dan Kepentingan Layanan Aspek Empati dalam Layanan



Sumber: data primer (diolah, 2023)

Tabel 1 dan Gambar 2 sd Gambar 6, menunjukkan bahwa terjadi *gap* antara kinerja layanan dengan tingkat kepentingan masing-masing kelompok atribut layanan. Hampir semua kelompok atribut layanan menunjukkan kinerja layanan dalam kategori “rendah” dan “sedang”. Kategori ini membuktikan bahwa kinerja layanan yang diberikan oleh universitas sebagai penyelenggara pendidikan tinggi, belum mampu menunjukkan kinerja yang baik sebagaimana yang diharapkan oleh mahasiswa. Mayoritas mahasiswa memiliki pengalaman yang relatif sama (seragam) menilai kinerja layanan yang diberikan oleh universitas. Hal ini dapat dibuktikan bahwa masing-masing dimensi layanan menunjukkan koefisien *Standar Deviasi (Std.)* < *Mean* (lihat Tabel 1, kolom IV). Untuk dimensi layanan Tg *std.* (0,90) < *mean* (2,67), dimensi Rs *std.* (1,01) < *mean* (2,50), dimensi Rl *std.*(1,10) < *mean* (2,60), dimensi As *std.* (1,07) < *mean* (2,87), dan dimensi Em *std.* (0,98) < *mean* (3,00).

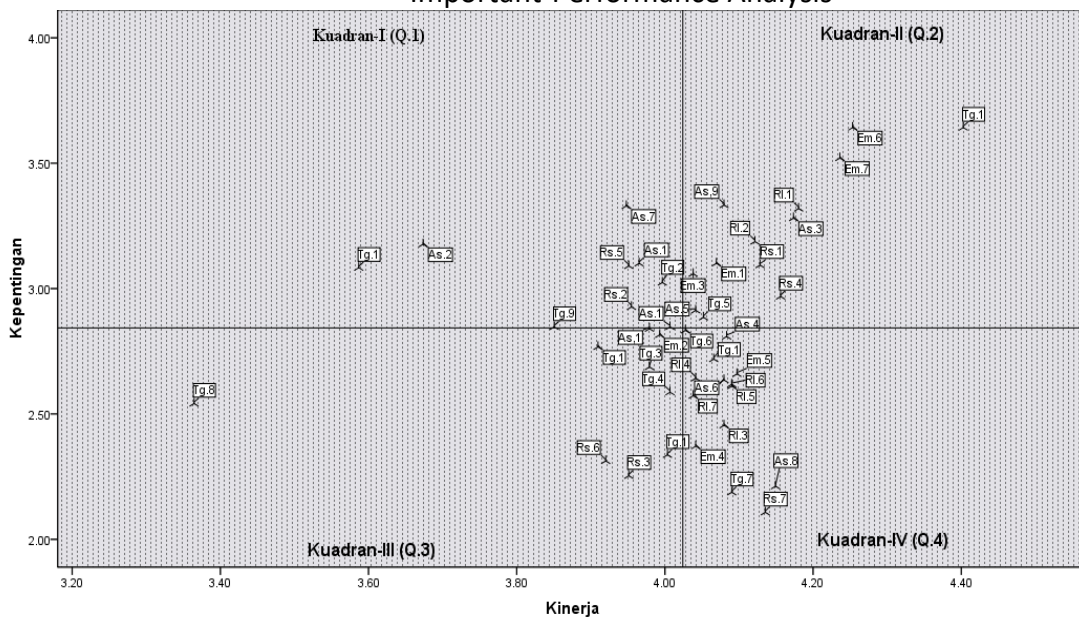
Disisi lain, kategorisasi tingkat kepentingan dari masing-masing kelompok atribut layanan dalam kategori “sangat tinggi” dan “tinggi”. Temuan ini membuktikan bahwa mahasiswa memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap layanan yang

diberikan oleh universitas. Mayoritas dari total responden memiliki pandangan yang relatif sama dalam memahami tingkat kepentingan masing-masing atribut layanan. Keragaman pandangan ini dibuktikan secara statistik dengan koefisien *Standar Deviasi (Std.)* jauh lebih kecil dari *Mean* (lihat Tabel 1, kolom VI). Untuk dimensi layanan Tg *std.* (1,03) < *mean* (4,23), dimensi Rs *std.* (1,02) < *mean* (4,29), dimensi Rl *std.* (0,93) < *mean* (4,01), dimensi As *std.* (0,86) < *mean* (4,29), dan untuk dimensi Em *std.* (0,86) < *mean* (4,41). Dengan demikian, secara deskriptif statistik kinerja layanan masih kurang baik. Jika diasumsikan secara statistik, antara kinerja layanan dengan tingkat kepentingan dari perspektif mahasiswa masih terjadi *gap* yang signifikan.

2. Analisis Kuadran Tingkat Persepsi Kinerja dan Kepentingan Layanan Pendidikan Tinggi

Gambar 7 merupakan peta identifikasi sebaran atribut layanan ke dalam kuadran I (Q.1), kuadran II (Q.2), kuadran III (Q.3), dan kuadran IV (Q.4).

Gambar 7. Analisis Kuadran Identifikasi Atribut Layanan Pendidikan Tinggi: Metode Important-Performance Analysis



Sumber: data primer (diolah, 2023)

Untuk memperjelas atribut layanan (dalam Gambar 7), disajikan lebih detail dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Identifikasi Atribut Layanan berdasarkan Analisis berdasarkan Hasil Analisis Kuadran: Metode Important-Performance Analysis

No	Kode	Atribut Layanan
Kuadran-I (Q.1) = 22,22%		
1.	Tg.2	ketersediaan dan kelengkapan fasilitas laboratorium (<i>akademik</i>).
2.	Tg.9	fasilitas belajar tersedia outdoor (Gazebo) (<i>non-akademik</i>).
3.	Tg.13	kerapian penampilan dosen dan karyawan (<i>non-akademik</i>).
4.	As.1	mahasiswa yakin pernyataan visi & misi universitas selaras kompetensi mahasiswa (<i>akademik</i>).
5.	As.2	mahasiswa yakin dosen bergelar doktor/professor memiliki kompetensi & professional (<i>akademik</i>).
6.	As.7	mahasiswa yakin akreditasi program studi diakui lembaga lain (<i>non akademik</i>).
7.	As.10	lingkungan kampus aman dan nyaman (<i>non akademik</i>).
8.	As.11	sumber-sumber belajar tersedia dan mencukupi (<i>akademik</i>).
9.	Rs.2	staf laboran responsive (<i>akademik</i>).
10.	Rs.5	pelayanan admistrasi berbasis digital (<i>non-akademik</i>).
Kuadran-II (Q.2) = 28,89%		
1.	Tg.5	ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan kondusif (<i>non-akademik</i>).
2.	Tg.11	masjid representatif (<i>non-akademik</i>).
3.	Rs.1	dosen responsif dalam proses pembelajaran (<i>akademik</i>).
4.	Rs.4	dosen komunikatif (<i>akademik</i>).
5.	Rl.1	kompetensi dan profesionalitas dosen dalam pembelajaran (<i>akademik</i>).
6.	Rl.2	kompetensi dosen dalam membimbing skripsi (<i>akademik</i>).
7.	As.3	dosen menguasai materi perkuliahan (<i>akademik</i>).
8.	As.5	sistem dan tata kelola mendukung keberhasilan studi (<i>non-akademik</i>).
9.	As.9	ijazah diakui lembaga lain (<i>non-akademik</i>).
10.	Em.1	dosen menghargai pertanyaan akademik (<i>akademik</i>).
11.	Em.3	tenaga laboran membantu kesulitan mahasiswa ketika praktikum (<i>akademik</i>).
12.	Em.6	universitas menyediakan beasiswa (<i>non-akademik</i>).
13.	Em.7	universitas memberi <i>reward</i> kepada mahasiswa berprestasi (<i>non-akademik</i>).
Kuadran-III (Q.3) = 17,78%		
1.	Tg.3	peralatan, perlengkapan, dan bahan praktikum (<i>akademik</i>).
2.	Tg.4	sumber belajar (perpustakaan) (<i>akademik</i>).
3.	Tg.8	fasilitas olah raga (<i>non-akademik</i>).
4.	Tg.10	ketersediaan toilet (<i>non-akademik</i>).
5.	Tg.12	fasilitas umum (cafeteria, minimarket, fotocopy, dsb) (<i>non-akademik</i>).

6.	<i>Rs.3</i>	staff administrasi tanggap dan cekatan dalam pelayanan (<i>non-akademik</i>).
7.	<i>Rs.6</i>	universitas menyediakan sistem keluhan/pengaduan (<i>non-akademik</i>).
8.	<i>Em.2</i>	dosen memahami kesulitan belajar mahasiswa (<i>non-akademik</i>).
Kuadran-IV (Q.4) = 31,11%		
1.	<i>Tg.1</i>	fasilitas ruang kelas terpenuhi, bersih, dan rapi (<i>non-akademik</i>).
2.	<i>Tg.6</i>	situasi lingkungan kampus nyaman, aman, tertib, dan bersih (<i>non-akademik</i>).
3.	<i>Tg.7</i>	lahan parkir tersedia, luas, dan representatif (<i>non-akademik</i>).
4.	<i>Rs.7</i>	universitas responsif menanggapi pengaduan (<i>non-akademik</i>).
5.	<i>RI.3</i>	staf administrasi memiliki kompetensi dan profesionalitas dalam pelayanan (<i>non-akademik</i>).
6.	<i>RI.4</i>	professional tenaga sekuriti (<i>non-akademik</i>).
7.	<i>RI.5</i>	website perguruan tinggi yang mudah diakses (<i>non-akademik</i>).
8.	<i>RI.6</i>	probabilitas akses sistem berbasis online rendah (<i>non-akademik</i>).
9.	<i>RI.7</i>	jaringan internet lancar (<i>non-akademik</i>).
10.	<i>As.4</i>	kurikulum membentuk kompetensi mahasiswa (<i>akademik</i>).
11.	<i>As.6</i>	informasi/pengumuman konsisten (<i>non-akademik</i>).
12.	<i>As.8</i>	biaya dikeluarkan mahasiswa selaras dengan kualitas layanan (<i>non-akademik</i>).
13.	<i>Em.4</i>	staff administrasi empati terhadap mahasiswa (<i>non-akademik</i>).
14.	<i>Em.5</i>	tenaga sekuriti empati kepada mahasiswa (<i>non-akademik</i>).

Sumber: data primer (diolah, 2023)

Berdasarkan Gambar 7 yang diperjelas dalam Tabel 2 menunjukkan ada 22,22% (Q.1) dari 45 atribut layanan dengan tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerja layanan yang rendah. Atribut-atribut dalam Q.1 ini menjadi prioritas utama (main priority) bagi manajemen PT untuk meningkatkan kinerja layanannya. Mayoritas atribut layanan pada Q.1 yaitu layanan akademik. Ada 17,78% atribut layanan (Q.3), dalam perspektif mahasiswa kinerja dan tingkat kepentingan yang rendah. Jika dicermati, mayoritas atribut dalam Q.3 tergolong layanan non-akademik. Tindakan lanjut bagi manajemen yaitu "*low priority*". Oleh sebab itu, universitas perlu mengalihkan sumber dayanya yang digunakan pada atribut layanan Q.3 dikurangi untuk meningkatkan layanan pada Q.1 dan Q.2. Sementara, ada 31,11% atribut layanan yang kinerjanya tinggi, tetapi tingkat kepentingannya rendah (Q.4). Hal ini disebabkan oleh penggunaan sumber daya yang berlebihan "*possible overkill/ excessive*". Mayoritas atribut layanan pada Q.4 ini yaitu atribut layanan non-akademik. Ini bermakna bahwa universitas perlu mempertimbangkan penggunaan sumber daya untuk memperkuat atribut layanan pada Q.1 atau Q.2. Namun demikian, sudah ada 28,89% atribut layanan yang menunjukkan kinerja tinggi pada tingkat kepentingan yang tinggi dalam perspektif mahasiswa (Q.2). Mayoritas atribut layanan dalam kuadran ini yaitu layanan akademik. Oleh sebab itu, manajemen PT harus merawat

atau meningkatkan kinerja layanannya “*keep up the good work/keep up the achievement*” . Dengan demikian, layanan akademik merupakan atribut layanan yang betul-betul dipentingkan oleh mahasiswa dibandingkan layanan non-akademik.

E. PEMBAHASAN

PT negeri tidak lagi dipandang sebagai institusi layanan publik murni, tetapi ia sudah berdimensi korporasi. Sehingga mahasiswa harus dipandang sebagai pelanggan, karena mereka dalam menempuh studi memiliki harapan dan tuntutan atas layanan terbaik dari PT sebagai pemberi jasa. Mereka telah memiliki kesadaran tentang atribut layanan yang dapat membentuk kompetensinya. Dalam studi ini menunjukkan masih terjadi *gap* antara harapan mahasiswa dengan kinerja layanan yang disajikan oleh PT mereka cukup signifikan. Berdasarkan analisis kuadran juga menyebutkan bahwa masih kurangnya kinerja layanan yang dipentingkan oleh mahasiswa. Temuan ini membuktikan bahwa mahasiswa telah memiliki pemahaman dan kesadaran akan tujuan studi mereka. Dosen sebagai aktor utama pada layanan akademik merupakan aspek penting bagi tujuan pendidikan mahasiswa. Berdasarkan studi ini juga, mahasiswa menganggap layanan non-akademik kurang penting. Kemampuan mahasiswa dalam menilai layanan perguruan PT merupakan aspek penting dalam memastikan kualitas layanan pendidikan tinggi dan memberikan umpan balik yang berharga kepada PT. Evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa dapat membantu PT untuk terus meningkatkan layanan mereka dan menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik. Dengan demikian, PT sebagai penyelenggara pendidikan tinggi secara rutin perlu melakukan evaluasi atas layanan mereka. Dengan evaluasi ini, PT diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan secara berkelanjutan.

Studi ini memberikan makna bahwa PT secara periodik harus melakukan evaluasi layanan mereka untuk meningkatkan kinerja layanan sebagai *core business*-nya. Dalam studi ini, PT belum maksimal dalam meningkatkan kinerja layanannya kepada mahasiswa. Merujuk pendapatan Coate (1990) pernah menyatakan bahwa kualitas merupakan apa yang dikatakan pelanggan, bukan apa yang kita katakan oleh pemberi layanan. Oleh sebab itu, PT harus bekerja keras untuk membangun keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas layanan mereka (McLeay et al., 2017; Tan & Kek, 2004). Ghobadian et al. (1994) pernah mengingatkan bahwa masalah kualitas layanan seringkali memerlukan upaya besar dalam jangka waktu yang lama untuk diselesaikan. Kualitas layanan lebih bergantung pada manusia dibandingkan sistem dan prosedur. Sikap dan keyakinan membutuhkan waktu lebih lama untuk berubah dibandingkan prosedur. Selain faktor sumber daya pengajaran, mekanisme pengajaran, penilaian, dan keterlibatan mahasiswa (Lim Kok Seng & Pei Ling, 2013), sumber daya manusia merupakan *key success factors* PT (Ago, 2022; Lim Kok Seng & Pei Ling, 2013). Manajemen PT harus menyadari bahwa kinerja layanan akademik diperoleh dari reputasi mahasiswa dan komunitas akademik, bukan dari kinerja

manajerial PT (Davies & Thomas, 2002). Dalam konteks *New Public Management*, layanan akademik harus berfokus pada pentingnya “pelanggan” dan “*student-as-customer*”. Dengan demikian, PT harus mempertimbangkan respon dan reputasi mahasiswa secara periodik sebagai alat evaluasi kinerja layanannya.

Studi ini memperkuat studi Yousapronpaiboon (2014) yang menyatakan bahwa kinerja layanan beberapa PT di Thailand masih terjadi *gap* antara persepsi dan harapan mahasiswa. Studi lain menyebutkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa tidak puas dengan sistem pembelajaran di tempat mereka belajar (Sukhdeep Kaur, 2016). Secara implisit pernyataan ini menunjukkan rendahnya kinerja layanan PT. Studi yang dilakukan oleh McLeay et al. (2017) menyebutkan bahwa faktor yang paling dominan terkait dengan kepentingan adalah layanan eksplisit yang berkaitan dengan pembelajaran, pengajaran, penilaian dan umpan balik. Sebaliknya studi ini bertolak belakang dengan studi Silva & Fernandes (2010), menyebutkan bahwa mahasiswa secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Temuan ini dibuktikan dengan tingginya tingkat kepentingan dan peringkat kinerja layanan yang tercantum dalam kuadran Q.2.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu bukti adanya kinerja layanan yang baik (McLeay et al., 2017). Sebaliknya, jika kinerja layanan menunjukkan kurang baik, maka dapat dipastikan kepuasan mahasiswa juga rendah. Sehingga, antara kepuasan mahasiswa dengan kinerja layanan memiliki hubungan yang linier. Oleh sebab itu, metode IPA memberikan penjelasan lebih rinci, atribut layanan mana saja yang dipentingkan mahasiswa dan telah menunjukkan kinerja layanan dengan baik. Begitu juga, atribut mana saja yang dipentingkan mahasiswa, tetapi belum menunjukkan kinerja secara baik. Evaluasi kinerja layanan ini penting untuk dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan. Berdasarkan studi ini, kinerja layanan yang berkontribusi pada kepuasan mahasiswa yaitu faktor manusia (dosen). Pengukuran dan pemantauan kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek terpenting dalam peningkatan kualitas (Chi et al., 2017), dan sebaliknya monitoring kualitas layanan dari perspektif mahasiswa merupakan aktivitas penting dan efektif bagi manajemen (Yanova, 2015). Hasilnya digunakan sebagai alat diagnosis dan kontrol terhadap kebijakan-kebijakan PT. Oleh sebab itu, selain penilaian kinerja layanan dapat juga dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa. Kedua pendekatan ini merupakan *feed-back* yang lebih akurat dan handal (Hussain, 2011). Dengan demikian, evaluasi kinerja layanan, PT dapat melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, studi ini menyimpulkan bahwa masih ada *gap* yang cukup signifikan antara kinerja layanan universitas Islam negeri (sebagai salah satu PT di Jawa Timur) dengan tingkat kepentingan layanan yang diharapkan oleh mahasiswa. Sekitar 40% layanan menunjukkan kinerja rendah dan hampir 50%

layanan yang dianggap mahasiswa kurang penting dalam mendukung tujuan pendidikan mereka. Baru sekitar 28% atribut layanan mampu mempertemukan antara kinerja layanan dengan tingkat kepentingan mahasiswa. Metode kategorisasi indeks telah menunjukkan adanya *gap* antara kinerja layanan dengan tingkat kepentingan layanan yang diharapkan mahasiswa. Metode IPA mempertegas atribut-atribut mana yang harus diidentifikasi dalam rangka perbaikan dan untuk mendapatkan keputusan yang strategis. Tujuan utama metode ini yaitu mendiagnosis kinerja layanan yang penting, memfasilitasi interpretasi, saran praktis, dan atribut mana yang harus menjadi fokus manajemen. Dengan demikian, evaluasi kinerja layanan dengan metode tersebut perlu dilakukan secara periodik dalam rangka membangun keunggulan kompetitif berdasarkan *feedback* dari mahasiswa.

Hasil studi ini, secara akademik menambah khasanah keilmuan dalam manajemen PT, khususnya tentang pentingnya evaluasi kinerja layanan. Secara praktis, studi ini memberikan pemahaman dan kesadaran bagi manajemen PT agar mampu dan secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanannya. Evaluasi kinerja layanan secara periodik merupakan strategi untuk mengidentifikasi area-area perbaikan yang diperlukan atau dipentingkan oleh mahasiswa selama belajar. Metode Kategorisasi Indeks dan IPA merupakan metode yang tepat untuk metode evaluasi kinerja layanan dan identifikasi perbaikan manajemen pelayanan PT. Metode IPA merupakan suatu metode analisis yang mengkombinasikan ukuran kinerja dan kepentingan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan demikian, studi ini telah memberikan kontribusi, baik secara keilmuan dan praktis. Secara keilmuan, studi ini menunjukkan bahwa pentingnya manajemen PT melakukan evaluasi kinerja layanannya secara periodik. Sementara, secara praktis, penggunaan metode IPA merupakan salah satu metode yang tepat untuk digunakan melakukan evaluasi kinerja layanan.

Keterbatasan studi ini yaitu penetapan atribut layanan hanya didasarkan indentifikasi jenis layanan yang telah ada. Untuk menentukan tingkat kepentingan atribut layanan, sebaiknya melibatkan pengguna jasa (mahasiswa) sebagai studi awal. Keterbatasan kedua yaitu studi ini hanya dilakukan satu universitas, sehingga tidak dapat dijadikan generalisasi seluruh PT, karena tidak meneliti kinerja layanan PT lain yang mengalami proses serupa. Perbedaan objek studi dengan karakter manajemen yang berbeda, tentu akan memberikan hasil informasi dan keputusan yang berbeda dalam memaknai kinerja layanan. Sejalan dengan itu, studi dalam perspektif penguatan sangat diperlukan. Studi lanjutan pun perlu diarahkan pada penilaian kinerja layanan pada universitas yang setingkat.

REFERENSI

- Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research*, 60(2), 115–121. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.009>
- Ago, G. (2022). The Role of Islamic Human Resources Leadership in Higher Education in Improving Productivity of Academic Services. *Al-Ulum*, 22(2), 239–262. <https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/au/article/view/2970%0Ahttps://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/au/article/download/2970/1557>
- Anastasia, D., & Ciptono. (2001). *Total Quality Management*. Andi Offset.
- Annur, C. M. (2022). *Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2022*. Databoks Data Series. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/01/jumlah-perguruan-tinggi-di-indonesia-capai-3107-unit-pada-2022-mayoritas-dari-swasta>
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi* (2nd ed.). Pustaka Pelajar.
- Azzopardi, E., & Nash, R. (2013). A critical evaluation of importance-performance analysis. *Tourism Management*, 35, 222–233. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.07.007>
- Cambridge.Dictionary. (2023). *Dictionary*. Cambridge University Press & Assessment 2023. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english>
- Chi, X., Liu, J., & Bai, Y. (2017). College environment, student involvement, and intellectual development: evidence in China. *Higher Education*, 74(1), 81–99. <https://doi.org/10.1007/s10734-016-0030-z>
- Coate, L. E. (1990). Implementing total quality management in a university setting: TQM at Oregon State University. *Journal for Quality and Participation*, 13(6), 90–95.
- Coghlan, A. (2012). Facilitating reef tourism management through an innovative importance-performance analysis method. *Tourism Management*, 33(4), 767–775. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.08.010>
- Cohen, J. F., Coleman, E., & Kangethe, M. J. (2016). An importance-performance analysis of hospital information system attributes: A nurses' perspective. *International Journal of Medical Informatics*, 86, 82–90. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2015.10.010>
- Davies, A., & Thomas, R. (2002). Managerialism and accountability in higher education: The gendered nature of restructuring and the costs to academic service. *Critical Perspectives on Accounting*, 13(2), 179–193.

<https://doi.org/10.1006/cpac.2001.0497>

- Dwyer, L., Cvelbar, L. K., Edwards, D., & Mihalic, T. (2012). Fashioning a destination tourism future: The case of Slovenia. *Tourism Management*, 33(2), 305–316. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.03.010>
- Fagan, J. (1998). The Future of The Northeast Ohio Workforce. In *All Maxine Goodman Levin School of Urban Affairs Publications*. https://engagedscholarship.csuohio.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1506&context=urban_facpub
- Fandy, T. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Andi Press.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service Quality Concepts and Models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43–66.
- Ham, L., & Hayduk, S. (2003). Gaining Competitive Advantages in Higher Education : Analyzing the Gap ... *International Journal of Value-Based Management*, 16(3), 232–242. <https://doi.org/https://doi.org/10.1023/A:1025882025665>
- Heslina. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya. *Jurnal Lmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)*, XXI(1), 44.
- Hossain, M. M. (2014). Pervasiveness of SERVQUAL and its potential for the standards for functional quality of service. *International Journal of Services and Standards*, 9(1), 67–83. <https://doi.org/10.1504/IJSS.2014.061061>
- Hussain, K. (2011). The Assessment of Non-academic and Academic Service Quality in Higher Education. *Eurasian Journal of Educational Research*, 42, 95–116.
- Indonesia Dictinoary. (2016). *Indonesia Dictionary* (Online). Education and Culture Ministry. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Indrajit, R. E., & Djokopranoto, R. (2011). *Wealth Management*. Andi Offset.
- Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A., & Vali, L. (2017). Evaluating health service quality: using importance performance analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(7), 656–663. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0030>
- Kettunen, K., Alajoutsijärvi, K., Hunnes, J. A., & Pinheiro, R. (2022). Emergence and early institutionalization of competition in higher education: evidence from Finnish business schools. *Tertiary Education and Management*. <https://doi.org/10.1007/s11233-022-09104-9>
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. In *International Journal of Quality and Service Sciences* (Vol. 1, Issue 2, pp. 172–198).

<https://doi.org/10.1108/17566690910971445>

- Lim Kok Seng, E., & Pei Ling, T. (2013). A Statistical Analysis of Education Service Quality Dimensions on Business School Students' Satisfaction. *International Education Studies*, 6(8). <https://doi.org/10.5539/ies.v6n8p136>
- Lynch, J., Carver, R., & Licata, J. M. (1996). Quadrant analysis as a strategic planning technique in curriculum development and program marketing. *Journal of Marketing for Higher Education*, 7(2), 17–32. https://doi.org/10.1300/J050v07n02_02
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis: An easily applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs. In *Journal of Marketing* (Vol. 41, Issue 1, pp. 77–79).
- McLeay, F., Robson, A., & Yusoff, M. (2017). New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education: Understanding student satisfaction. *Journal of Management Development*, 36(6), 780–800. <https://doi.org/10.1108/JMD-10-2016-0187>
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A., & Rafiei, S. (2016). Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance–performance Analysis Method. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(4), 233–238. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.002>
- Mostafa, M. M. (2006). *Journal of Marketing for Higher Education A Comparison of SERVQUAL and I-P Analysis : Measuring and Improving Service Quality in Egyptian Private Universities A Comparison of SERVQUAL and I-P Analysis : Measuring and Improving Service Quality in Egyptian*. November, 37–41. <https://doi.org/10.1300/J050v16n02>
- Pandow, B. A., Inan, N. K., & Ananda, S. (2020). Evaluation of a Flipped Classroom Model: A Case Study from Oman. *FIIIB Business Review*, 9(1), 15–22. <https://doi.org/10.1177/2319714520909006>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(1979), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Railya B Galeeva. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in*

Education, 4(3), 7–8.

- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. In *International Journal of Quality and Reliability Management* (Vol. 22, Issue 9).
<https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
- Shahin, A., & Samea, M. (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion. *Business Management and Strategy*, 1(1), 2.
<https://doi.org/10.5296/bms.v1i1.395>
- Sheng, X., Simpson, P. M., & Sigauw, J. A. (2014). U. S. winter migrants' park community attributes: An importance-performance analysis. *Tourism Management*, 43, 55–67. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.01.013>
- Silva, F., & Fernandes, P. (2010). Using Importance-Performance Analysis in evaluating institutions of higher education: A case study. *ICEMT 2010 - 2010 International Conference on Education and Management Technology, Proceedings*, 121–123.
<https://doi.org/10.1109/ICEMT.2010.5657689>
- Spender, J. C. (2014). The business school model: A flawed organizational design? *Journal of Management Development*, 33(5), 429–442.
<https://doi.org/10.1108/JMD-02-2014-0019>
- Sukhdeep Kaur. (2016). Student Support Services in Higher Education: A Student Perspective. *International Journal of Indian Psychology*, 3(3).
<https://doi.org/10.25215/0303.166>
- Sultan, P., & Wong, ho Y. (2010). Service quality in higher education – a review and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 259–272. <https://doi.org/10.1108/17566691011057393>
- Suroto, S., Nindiani, A., & Purba, H. H. (2016). Students' Satisfaction on Academic Services in Higher Education Using Importance-Performance Analysis. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 8(1), 37.
<https://doi.org/10.21512/comtech.v8i1.3776>
- Susanty, M., Ningsih, T. W., & Rissa, M. F. (2019). Analysis of Customer Satisfaction with Importance Performance Analysis (IPA) Method in One of the Banking Industries. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(7), 421–425.
- Tampubolon, P. D. (2001). *Perguruan tinggi bermutu (paradigma baru manajemen pendidikan tinggi menghadapi tantangan abad ke-21)*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tan, K. C., & Kek, S. W. (2004). Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17–24.

<https://doi.org/10.1080/1353832242000195032>

- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education, 24*(2), 244–258. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Thaker, H. M. T., Khaliq, A., & Thaker, M. A. M. T. (2016). Evaluating the Service Quality of Malaysian Islamic Banks: An Importance-Performance Analysis Approach. *International Journal of Business and Information; Sansia, 11*(3), 341–364. <https://search.proquest.com/docview/1850087775/abstract/685C3DBC7A7344FAPQ/21>
- Tian, X., & Martin, B. (2014). Business models for higher education: An Australian perspective. *Journal of Management Development, 33*(10), 932–948. <https://doi.org/10.1108/JMD-06-2012-0075>
- Torang, S. (2014). *Organisasi dan Manajemen*. Alfabeta.
- Waugh, R. F. (2002). Academic staff perceptions of administrative quality at universities. *Journal of Educational Administration, 40*(2), 172–188. <https://doi.org/10.1108/09578230210421123>
- Weerasinghe, I. M. S., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research, 5*(5), 533–539. <https://doi.org/10.12691/education-5-5-9>
- Yanova, N. (2015). Assessment of Satisfaction with the Quality of Education: Customer Satisfaction Index. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 182*, 566–573. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.782>
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 116*, 1088–1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>
- Zareinejad, M., Kaviani, M. A., Esfahani, M. J., & Masoule, F. T. (2014). Performance evaluation of services quality in higher education institutions using modified SERVQUAL approach with grey analytic hierarchy process (G-AHP) and multilevel grey evaluation. *Decision Science Letters, 3*(2), 143–156. <https://doi.org/10.5267/j.dsl.2013.12.002>