

**STUDI EMPIRIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI
MODEL *SERVQUAL* (*Service Quality*) DAN IPA (*Important Performance
Analysis*) PADA MAHASISWA JURUSAN TARBİYAH STAIN GAJAH PUTIH
ACEH**

Farid Fauzi, Ansor Nasution

Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih Takengon Aceh

Abstract : This study examines the quality of service using the *SERVQUAL* and IPA Models (*Important Performance Analysis*) at the STAIN Gajah Putih Tarbiyah Department. The dimensions of the services used are: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. The research approach used was *Mix Method* with *Model Sequential Explanatory*, the number of population in this study amounted to 1576 students with sampling techniques using *Simple Random Sampling* using *Slovin Formula* with a total sample of 94 students. The data used are primary data using a *Likert Scale*. Based on the results of the study there are three service attributes that have special attention categories, nine service categories that are categorized as good but have a low priority level, ten service attribute categories that have low expectations and perceptions and four service attributes has a good performance category and has exceeded the expectations of the students.

Keywords : *Service Quality, SERVQUAL And IPA*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan dengan menggunakan Model *SERVQUAL* dan IPA (*Important Performance Analysis*) pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Dimensi pelayanan yang digunakan yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah *Mixed Method* dengan *Model Sequential Explanatory*, jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 1576 mahasiswa dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* menggunakan *Rumus Slovin* dengan jumlah sampel berjumlah 94 mahasiswa.

183

Email address: faridfauzi1869@yahoo.com & ansorabusyamil@gmail.com

EVALUASI: Jurnal Manajemen Pendidikan is licensed under

The CC BY License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan *Skala Likert*. Berdasarkan hasil penelitian terdapat tiga atribut layanan yang mempunyai kategori yang harus mendapatkan perhatian khusus, sembilan atribut layanan yang berkategori layanan yang baik tetapi mempunyai tingkat prioritas yang rendah, sepuluh atribut layanan yang berkategori atribut layanan yang mempunyai harapan dan persepsi yang rendah serta empat atribut layanan yang mempunyai kategori kinerja yang baik dan telah melampaui harapan dari para mahasiswa.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, SERVQUAL dan IPA*

A. PENDAHULUAN.

Pada era revolusi 4.0, tantangan perguruan tinggi dalam menghasilkan mutu lulusan yang berkualitas merupakan suatu yang dihadapi oleh setiap perguruan tinggi yang ada di Indonesia, baik itu perguruan tinggi swasta maupun negeri. Semakin banyaknya perguruan tinggi di Indonesia saat ini, membuat iklim kompetitif antar perguruan tinggi terlihat ketat. Ketatnya persaingan tersebut maka diperlukan peningkatan kualitas terutama sekali kualitas pelayanan akademik dan non akademik.

Pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi melalui pilar Tri Dharma (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) akan memberikan kemudahan pada kehidupan seseorang di masa yang akan datang seperti kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dan KSA (*Knowledge, Skill and Attitude*) yang diberikan kepada mahasiswa. Sedangkan pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat dalam suatu bangsa melalui hasil penemuan dibidang teknologi dan ilmu pengetahuan serta hasil penelitian yang berdampak terhadap kehidupan masyarakat, sehingga dalam hal ini eksistensi perguruan tinggi dapat dilihat sejauh mana perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam bentuk pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat yang berfungsi untuk meningkatkan taraf kehidupannya.

Perguruan tinggi sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan, harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas. Robin G. Qiu mendefinisikan pelayanan adalah "*Service as a word in economics his mainly defined as an act of helpful activity, the supplying of transportation, communication, and utilities or commodities, or the providing of assistance, accommodation, or*

leisure activities".¹ Pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu tindakan tentang aktivitas yang menolong orang lain seperti *provider* transportasi, komunikasi, lembaga penggunaan keuangan, penyedia bantuan, akomodasi, atau aktivitas yang berbentuk kesenangan pada seseorang. Teori tersebut menjelaskan tentang bentuk-bentuk kegiatan layanan yang dapat berupa layanan transportasi, akomodasi, lembaga penggunaan keuangan, komunikasi dan lembaga sebagai penyedia bantuan dalam memudahkan kehidupan manusia di masa yang akan datang seperti sekolah, perguruan tinggi dan lembaga kursus. Perguruan tinggi sebagai penyedia layanan memberikan bantuan kepada setiap kalangan masyarakat dalam bentuk pendidikan, pengajaran, keterampilan dan penerapan ilmu pengetahuan untuk memudahkan kehidupan seseorang. Selain itu Kotler mendefinisikan layanan "*A service is any act or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product*".² Suatu layanan adalah segala tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan salah satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Dalam hal ini layanan merupakan usaha yang dilakukan oleh orang lain dan ditawarkan kepada calon pelanggan dan biasanya layanan ini merupakan sesuatu yang tidak berwujud dan tidak mempunyai unsur kepemilikan pada suatu layanan.

Mahasiswa sebagai pelanggan internal perguruan tinggi merupakan individu yang menerima pelayanan akademik secara langsung dari pihak perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non akademik akan meningkatkan kualitas hasil lulusan dari perguruan tinggi tersebut. STAIN Gajah Putih merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di Provinsi Aceh yang memberikan pelayanan pada jenjang pendidikan tinggi Strata I dan II, untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas pada Kabupaten Aceh Tengah, Bener Meriah dan Gayo Lues. Khususnya pada bidang tenaga pendidik dan kependidikan, ekonomi dan perbankan syariah serta komunikasi Islam dan dakwah. Kapabilitas Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih yang mempunyai tujuh program studi diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan eksternal dalam bentuk tenaga pendidik dan kependidikan, hasil penelitian dan pengabdian masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan

¹ Robin G. Qiu, *Service Science : The Foundations Of Service Engineering And Management*, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey 2014, hal. 32

² Philip Kotler And Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Prentice Hall, New Jersey, 2012, hal. 356.

keinginan pelanggan eksternal Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan internal dan eksternal, maka diperlukan standar pelayanan dalam proses pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Standar mutu pelayanan dalam melayani mahasiswa Jurusan Tarbiyah merupakan suatu yang fundamental dalam lembaga pendidikan khususnya STAIN Gajah Putih.

Sebagai jurusan dalam lingkungan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN), Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya, akan tetapi dari sejak berdirinya sampai sekarang belum dilakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Baik atau buruknya mutu pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih kepada pelanggan internal yaitu mahasiswa dan eksternal yaitu promotor beasiswa dan *user* (pengguna) dari lulusan Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Semua itu tergantung dari kemampuan Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggannya secara adil, terus menerus dan konsisten. Namun, kalau dilihat realitas yang terjadi pada saat ini, memberikan pelayanan yang bermutu merupakan suatu hal yang sukar, walaupun hal tersebut merupakan sesuatu yang krusial bagi setiap lembaga yang bergerak dibidang pendidikan tinggi khususnya Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih.

Harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan mempunyai *diversitas* yang sangat tinggi, hal ini dipengaruhi oleh faktor fisik dan psikis mahasiswa yang mengacu pada faktor demografis, seperti perbedaan umur, tingkat pendidikan, budaya, status sosial dan ekonomi. *It is predicted that the physical and psychological factors influenced can significantly affect perception of service quality*³. Berdasarkan hasil penelitian dari Kadir dan kawan-kawan menggambarkan bahwa faktor fisik dan psikis merupakan faktor yang mempunyai dampak terhadap tingkat kualitas pelayanan yang signifikan berdasarkan harapan dan persepsi. Faktor fisik dan psikis merupakan faktor yang dapat dijadikan prediktor terhadap tingkat kualitas pelayanan. Sehingga dalam hal ini diperlukan penelitian empiris dalam kualitas pelayanan pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih.

Untuk menguji secara empiris tentang kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih, diperlukan Model

³ Kadir Yildiz, Ercan Polat, Pinar Güzel, *A Study Investigating the Perceived Service Quality Levels of Sport Center Members : A Kano Model Perspective*. Journal of Education and Training Studies Vol. 6, No. 4 ; April 2018, hal. 186

SERVQUAL dengan mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi kualitas pelayanan. Serta dalam memetakan item dari dimensi layanan diperlukan Model *Important Performance Analysis* (IPA) melalui kuadran kartesius. Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan dari pelanggan internal yaitu Mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Dari uraian diatas maka penelitian ini menfokuskan kepada pengukuran kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Tabiyah STAIN Gajah Putih melalui Model *SERVQUAL* dan *IPA*.

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan standar mutu ISO 9001 : 2015, mutu dapat didefinisikan sebagai tingkatan suatu barang atau jasa berdasarkan karakteristik barang atau jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggan. *“There is an international definition of quality: ‘the degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements (ISO 9001 : 2015)’.*⁴ Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pemberi layanan ingin mengetahui karakteristik dari suatu layanan yang diinginkan oleh pelanggan internal dan eksternal. Kualitas layanan yang baik, merupakan kualitas yang mempunyai sedikit perbedaan antara keinginan atau kebutuhan pelanggan perguruan tinggi dengan layanan yang diberikan. Menurut Fred Smith dalam David L. Goetsch *“defines quality as ‘performance to the standard expected by the customer’.*⁵ Mutu dapat digambarkan sebagai pencapaian produk atau pelayanan berdasarkan standar yang diharapkan oleh para pelanggan. Kinerja produk atau layanan merupakan suatu yang fundamental dalam membentuk suatu mutu berdasarkan standar mutu yang diinginkan oleh para pelanggan. Pencapaian kinerja dari standar layanan yang diinginkan oleh pelanggan perguruan tinggi diperlukan standar mutu dari layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, sehingga dalam hal ini untuk mengetahui standar mutu pada pelanggan perguruan tinggi maka diperlukan survei kepada setiap pelanggan yaitu mahasiswa.

George Kenyon menggambarkan mutu sebagai penilaian dari karakteristik suatu produk atau layanan *“Quality is how we describe the value we perceive*

⁴ Dale, B. G., Bamford, David R., Wiele And Anthony Van Der, *Managing Quality : An Essential Guide And Resource Gateway*, John Wiley & Sons Ltd, New Jersey , 2016, hal. 4

⁵ David L. Goetsch, Stanley Davis, *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, Pearson Education Limited, Harlow, 2014, hal. 1

in the innate characteristics of a product or the attributes of a service".⁶ Mutu adalah bagaimana kita menguraikan nilai yang kita rasakan tentang karakteristik yang terdapat dalam suatu produk atau atribut dalam pelayanan. Mutu suatu produk atau layanan merupakan persepsi dari konsumen terhadap nilai suatu produk yang digunakan atau atribut layanan yang telah dirasakan. Penilaian suatu kualitas pelayanan bukan hanya ada pada penyedia jasa, tetapi sejauh mana persepsi dari penerima pelayanan. Pada prinsipnya bahwa pelanggan akan terpuaskan apabila layanan yang diberikannya telah memenuhi harapan atau melebihi harapan pelanggan. Parasuraman *et al.* dalam Prabha mendefinisikan kualitas pelayanan "*Service quality can be defined as an overall judgment similar to attitude towards the service and generally accepted as an antecedent of overall customer satisfaction*".⁷ Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan dengan sikap oleh para pelanggan terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi yang baik merupakan pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggannya. Penilaian dari keseluruhan suatu pelayanan yang diterima oleh pelanggan merupakan penilaian kualitas pelayanan. *In services, quality is measured as conformance to expectations, availability, and experience of the process and people interacting with the service delivery*.⁸ Dalam layanan, kualitas diukur sebagai kesesuaian dengan harapan, ketersediaan dan pengalaman dari proses layanan berdasarkan orang-orang yang berinteraksi dengan pemberian layanan. Baik buruknya kualitas pelayanan pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih yang diberikan kepada mahasiswa dapat diukur dengan kesesuaian antara harapan mahasiswa sebagai pelanggan dengan proses layanan yang diberikan. Robert Johnston dan Graham Clark membagi dimensi dari kualitas pelayanan berdasarkan tiga dimensi "*Other definitions of service quality include: satisfaction, a relative impression of the organisation and its services, quality*

⁶ George N. Kenyon And Kabir C. Sen, *The Perception of Quality Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions*, Springer Verlag, London, 2015, hal. 1

⁷ Prabha Ramseook Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee And Perunjodi Naidoo, *Service Quality in the Public Service, International Journal Of Management And Marketing Research*, Volume 3 Number 1 2010, 37-50. hal. 38

⁸ Basem El-Haik And David M. Roy, *Service Design For Six Sigma A Road Map for Excellence*, John Wiley & Sons Ltd, New Jersey, 2005, hal. 2

delivered".⁹ Kualitas pelayanan terdiri dari kepuasan pelanggan, pandangan organisasi terhadap mutu yang diberikan dan bawaan mutu tersebut pada sebuah layanan.

Pengertian Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan produk/jasa yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.¹⁰ Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Pada lingkungan dari institusi pendidikan produk yang dihasilkan adalah layanan pendidikan terhadap siswa *In educational setting, the consumers are the students and educational practitioners while the products are the educational services in any form*.¹¹ perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan membutuhkan manajemen yang dapat mengatur dan mengelola institusi tersebut. Dalam manajemen perguruan tinggi dibutuhkan instrument untuk mengukur kualitas pelayanan, hal tersebut dapat dibuktikan dengan pernyataan Low Sui Pheng dan Zhu Rui "*Against this background, researchers have developed various alternative scales for measuring the service quality of specific service industries. For example, in management education*".¹² Kualitas pelayanan pada perguruan tinggi dapat diukur berdasarkan proses belajar mengajar, yang dimana layanan pendidikan yang diberikan merupakan aktifitas yang memakan waktu yang lama dan berkelanjutan, sehingga dalam hal ini produsen layanan yaitu perguruan tinggi dan konsumen layanan yaitu mahasiswa tidak dapat dipisahkan. "*The service dimension of quality is probably more akin to the*

⁹ Robert Johnston And Graham Clark, *Service Operations Management*, Pearson Education Limited, Harlow, 2005, hal. 108

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Edisi Pertama: Cetakan Ketiga*. Penerbit Bayumedia Publising, Malang, 2007, hal. 71

¹¹ Maya Puspita Dewi, *et All, Ensuring Service Quality In education for Indonesia's sustainable Education, Journal of Social Studies Education Research* , 2018:9 (4), 65-81, hal. 67.

¹² Low Sui Pheng And Zhu Rui, *Service Quality for Facilities Management in Hospitals*, Springer, Singapore, 2016, hal. 32

educational process. Unlike physical goods, services are ephemeral is the extent that they can be consumed only as long as the activity or the process continues. Thus, there is inseparability of production and consumption. Thus, in higher education, this framework is more applicable to teaching and learning".¹³ Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa proses belajar mengajar merupakan proses layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan terhadap konsumen dari institusi pendidikan yaitu siswa.

SERVQUAL

Dalam mengukur penilaian suatu pelayanan, model *SERVQUAL* merupakan model yang sering digunakan. *"The Servqual model is the most widely adopted approach in the area of service quality measurement and management, having numerous real-world applications and academic researches. The model may be considered as an extension of the ideal point approach, adopting the "service gaps"*¹⁴ Model *Servqual* adalah pendekatan yang paling banyak diadopsi di bidang pengukuran dan pengelolaan kualitas layanan, yang memiliki banyak diaplikasikan pada dunia nyata dan penelitian akademis. Selain itu *Model SERVQUAL* merupakan model untuk mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada pelanggan dari perguruan tinggi. *The study of service quality in higher education utilizing the SERVQUAL instrument has been empirically tested over the past few years; and while some of these studies are conceptualized globally, others were concerned with testing the service quality instrument on the country level.*¹⁵ Pada beberapa tahun terakhir penelitian kualitas pelayanan dalam perguruan tinggi telah di uji cobakan secara empiris dengan menggunakan instrumen dari *SERVQUAL*, penelitian ini membentuk konsep secara global yang telah dilakukan pada berbagai negara yang mempunyai tingkatan berbeda.

Model ini dapat dianggap sebagai suatu pendekatan yang ideal dalam mengukur kualitas pelayanan dengan mengadopsi "kesenjangan layanan". Model *SERVQUAL* merupakan model yang ideal dalam mengukur kualitas

¹³ Samuel Anwowie, Joseph Amoako And Amma Adomaa Abrefa, *Assessment of Students' Satisfaction of Service Quality in Takoradi Polytechnic: The Students' Perspective*, Journal of Education and Practice, Vol.6, No.29, 2015, hal.149

¹⁴ Evangelos Grigoroudis And Yannis Siskos, *Customer Satisfaction Evaluation Methods for Measuring And Implementing Service Quality*, Springer, London, 2010, hal. 65

¹⁵ Aida Koni, Khalim Zainal And Maznah Ibrahim, *An Assessment of the Services Quality of Palestine Higher Education*, International Education Studies, 2013, Vol. 6, No. 2, , hal.35

pelayanan melalui substitusi dari nilai harapan dari konsumen tentang kualitas pelayanan dengan nilai persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Dari teori tersebut dapat menjelaskan, bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang secara fakta dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga keadaan psikologis sebelum dan sesudah diberikan pelayanan sangat berbeda. Dari teori tersebut dapat menjelaskan, bahwa mutu pelayanan yang baik adalah mutu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan. Mutu pelayanan dapat diumuskan secara matematis sebagai berikut :

$$\text{Service Quality (Q)} = \text{Expectations (E)} - \text{Perceptions(P)}^{16}$$

Menurut Parasuraman et al. (1985) dalam Arash Shahin membagi sepuluh faktor yang dievaluasi dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, courtesy, credibility, security, accessibility, communication and understanding the customer. Kemudian dari sepuluh faktor tersebut diperkecil menjadi lima faktor yaitu :

- 1) *Tangibles* (fasilitas fisik, peralatan dan penampilan karyawan)
- 2) *Reliability* (Kemampuan melaksanakan pelayanan dengan keandalan dan ketelitian)
- 3) *Responsiveness* (Kesediaan membantu para pelanggan dalam pelayanan dan tanggap).
- 4) *Assurance* (kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan)
- 5) *Empathy* (aksesibilitas dalam mendapatkan pelayanan, komunikasi dan mengerti tentang keluhan para pelanggan)¹⁷

IPA (Importance Performance Analysis)

IPA merupakan model yang dapat mengukur kepuasan para pelanggan dengan mengedepankan perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja perusahaan (*perceived performance*). "*IPA is a simple and useful method for simultaneously considering the strengths and weaknesses of a business when evaluating or defining a strategy*"¹⁸. Dari teori dapat dijelaskan bahwa IPA adalah suatu metode yang sangat bermanfaat dan sederhana,

¹⁶ Sabina Đonlagić And Samira Fazlić, *Quality Assessment In Higher Education Using The SERVQUAL Model*, Management, 2015, Vol. 20 No. 1, 39-57, hal. 44

¹⁷ Arash Shahin And Monireh Samea, *Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion*, Journal Business Management And Strategy, 2010, Vol. 1, No. 1, hal.2

¹⁸ Linda, S. L., And To, W. M., *Importance Performance Analysis For Public Management Decision Making: An Empirical Study of China's Special Administrative Region*, Journal Management Decision, 48(2),277-295, 2010, hal 280.
<http://dx.doi.org/10.1108/00251741011022626>

yang dimana IPA mempertimbangkan seluruh kelemahan dan kekuatan suatu strategi bisnis ketika pada saat mengevaluasi atau mendefinisikan suatu strategi bisnis tersebut. Penerapan IPA pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih dapat dilakukan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih yang dapat diinterpretasikan melalui evaluasi kinerja Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Model IPA pernah diterapkan pada penelitian O'Neill & Palmer pada tahun 2004, "*IPA has been used as a tool to evaluate service quality and marketing strategies in educational organizations*".¹⁹ Dalam hasil penelitian menghasilkan sebuah rekomendasi bahwa model IPA bisa digunakan dalam organisasi dalam institusi pendidikan yang berfungsi untuk mengevaluasi mutu dan membuat strategi pemasaran. "*The Importance-Performance Analysis conceptually rests on multi-attribute models. This technique identifies strengths and weaknesses of a market offering in terms of two criteria that consumers use in making a choice*".²⁰ *Importance Performance Analysis* secara konseptual bertumpu pada model multi atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari penawaran pasar dalam hal kriteria yang digunakan konsumen dalam membuat pilihan

Pada proses evaluasi dari kualitas pelayanan pada Model IPA diperlukan tiga tahap "*IPA involves three steps: (i) identifying a list of attributes to evaluate, (ii) rating the attributes according to customers' perceived satisfaction and importance, and (iii) plotting the importance-performance rating on a two dimensional grid. IPA basically consists of four quadrants of the I-P grid where the vertical axis represents the expected service quality (level of importance) and the horizontal axis represents the perceived level of performance (satisfaction)*".²¹ IPA melibatkan tiga langkah: (i) mengidentifikasi daftar atribut untuk dievaluasi, (ii) memberi peringkat atribut sesuai dengan kepuasan dan kepentingan yang dirasakan pelanggan,

¹⁹ O'Neill, M. A., & Palmer, A.. *Importance Performance Analysis: A Useful Tool For Directing Continuous Quality Improvement In Higher Education*, *Journal Quality Assurance In Education*, 12(1), 39-52, 2004, hal. 41. <http://dx.doi.org/10.1108/09684880410517423>

²⁰ Krisana Kitcharoen, *The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departements Of Private Universities In Thailand*, *ABAC Journal* Vol. 24. No. 3 (September-December, 2004 pp. 20-46), hal, 21

²¹ Nik Rozina, Zarina Mohd Noor And Mazlina Mohamed, *Student Ratings of Teaching Effectiveness: An Importance Performance Analysis (IPA)*, *Journal of Educational and Social Research MC SER Publishing*, Vol. 6 No.3 September 2016 , hal. 35, DOI: [10.5901/jesr.2016.v6n3p33](https://doi.org/10.5901/jesr.2016.v6n3p33)

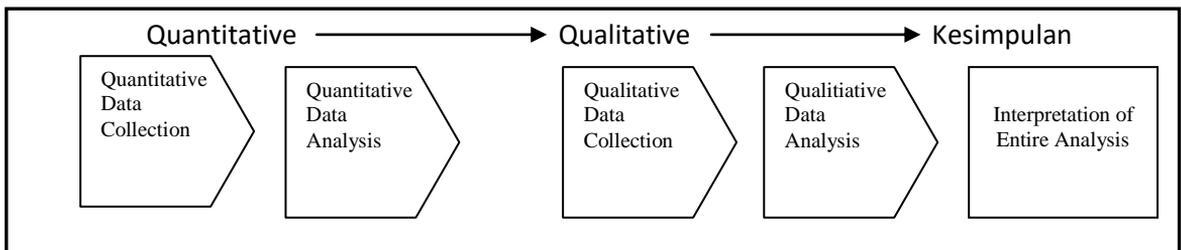
dan (iii) merencanakan peringkat kepentingan kinerja pada kisi. IPA pada dasarnya terdiri dari empat kuadran dari grid I-P di mana sumbu vertikal mewakili kualitas layanan yang diharapkan (tingkat kepentingan) dan sumbu horizontal mewakili tingkat kinerja yang dirasakan (kepuasan).

IPA sebagai suatu model evaluasi dari kinerja layanan yang didasari pada tingkat kepentingan konsumen atau pelanggan. *"Importance Performance Analysis is a series of service attributes associated with specific services to be evaluated based on the level of importance according to the consumer of each attribute and how the service is perceived its performance relative to each attribute"*.²² *Importance Performance Analysis* adalah serangkaian atribut layanan yang terkait dengan layanan spesifik untuk dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan menurut konsumen setiap atribut dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya pada setiap atribut.

Importance Performance Analysis merupakan suatu alat pengembangan program pemasaran yang dilakukan oleh penyedia layanan yang didasarkan pada kinerja layanan yang sudah baik, sedangkan layanan yang buruk atau tingkat kepentingan pelanggan yang rendah merupakan pekerjaan rumah yang harus diperbaiki atau ditingkatkan oleh institusi. Peningkatan dan perbaikan dari kualitas pelayanan dapat dijadikan investasi bagi setiap institusi untuk membentuk kinerja yang baik pada personal maupun institusi.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan dua pendekatan yaitu *Mixed Methode* melalui *Model Sequential Explanatory* (Kuantitatif-Kualitatif) model ini merupakan model penelitian yang diawali dengan penelitian kuantitatif dan diikuti dengan penelitian kualitatif, hal tersebut dapat dilihat dari desain *Model Sequential Explanatory* (Kuantitatif-Kualitatif) dibawah ini.



²² Marlin Yuvina Tileng, Wiranto Herry Utomo And Rudy Latuperissa, *Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City, International Journal of Computer Applications*, Volume 70 No.19, May 2013, hal. 24

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, 2013 : 38

Penelitian mendeskripsikan hasil evaluasi dari kualitas pelayanan dengan menggunakan Model SERVQUAL dan IPA yang diikuti oleh penelitian kualitatif melalui observasi dan dokumentasi. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Tarbiyah STAIN Gajah Putih dengan jumlah populasi terdiri dari 1576 mahasiswa, teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Untuk menentukan jumlah sample dalam penelitian menggunakan *Rumus Slovin* dengan jumlah sampel berjumlah 94 mahasiswa dengan tingkat signifikansi 0.1.

Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan *Skala Likert* dengan rentang skor 1 – 4 melalui pilihan jawaban Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP) dan Sangat Tidak Puas (STP). Pada penelitian ini dalam mengukur pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dengan mencari Gap antara harapan dengan persepsi pelayanan dengan rumus $G=P-E$. Selanjutnya untuk membuat Kuadran Kartesius dalam memetakan kategori dari beberapa item pada dimensi kualitas pelayanan dapat menggunakan analisis *Important Performance Analysis*.

Validasi yang digunakan dalam kuesioner ini adalah *Correlation Pearson Product Moment*. Dalam validasi ini terdapat dua butir soal dari 30 butir soal yaitu butir soal nomor 14 dan 23, sehingga jumlah butir soal dari kuesioner ini berjumlah 28 butir soal. Sedangkan untuk *Realibilitias* yang digunakan adalah *Alpha Cronbach* dengan nilai sebesar 0.945, dapat diartikan bahwa dengan nilai *Alpha Cronbach* mempunyai nilai releabelitas yang tinggi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih merupakan pelanggan internal yang mempunyai harapan dan keinginan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Jurusan tarbiyah STAIN Gajah Putih seperti proses pembelajaran, konsultasi akademik, sarana dan prasarana pembelajaran. Apakah selama ini pelayanan yang sudah diberikan telah memuaskan para mahasiswa atau tidak.

Berdasarkan hasil penghitungan terdapat skor maksimal dari harapan dan persepsi sebesar 4.42 dan 3.49, total skor minimal sebesar 4.10 dan 3.10, simpangan baku sebesar 12.91 dan 11.13, varians sebesar 123.91 dan 148.83 rata-rata sebesar 151.11 dan 148.29 dari tingkat kepuasan pelayanan dari Mahasiswa Tarbiyah STAIN Gajah Putih.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, terdapat beberapa item dari kuesioner yang mempunyai tingkat dari kualitas pelayanan yang kurang memuaskan bagi para mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih, yang dapat dindikasikan melalui nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi yang sangat tinggi dari kualitas pelayanan. hal tersebut dapat dilihat pada tabel.

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih

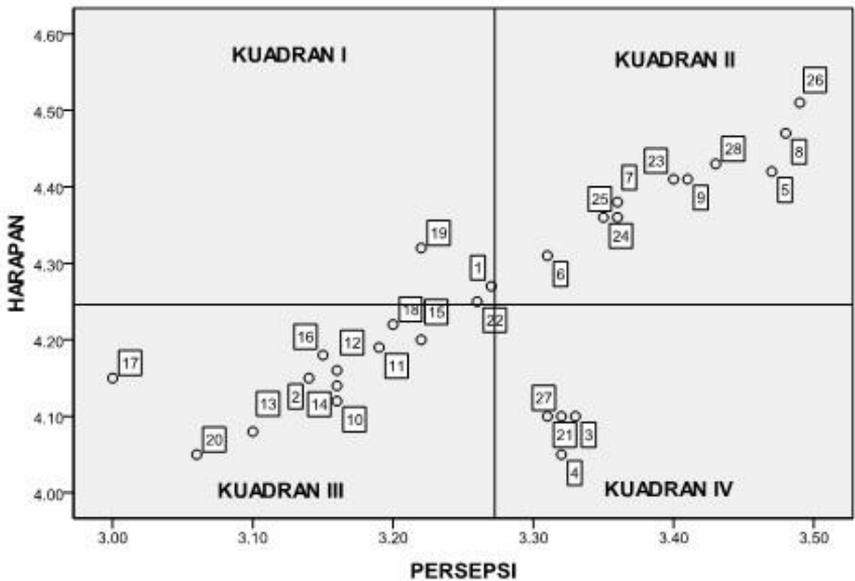
No.	Kode	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Harapan	Persepsi	GAP	Kuadran
1	Rs1	Staf memberikan pelayanan akademis dengan cepat	4.27	3.27	1.00	I
2	Rs 2	Staf memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan pelayanan	4.15	3.14	1.01	III
3	Rs 3	Dosen memberikan pelayanan akademis dengan tepat waktu	4.10	3.33	0.77	IV
4	Rs 4	Dosen tanggap dalam melayani bimbingan skripsi	4.05	3.32	0.73	IV
5	Rs 5	Jurusan tanggap terhadap permasalahan pelayanan di kampus	4.42	3.47	0.95	II
6	Rs 6	Jurusan memberikan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	4.41	3.31	1.11	II
Keandalan (<i>Reliability</i>)			Harapan	Persepsi	GAP	Kuadran
7	RI1	Beban perkuliahan sebanding dengan jumlah sks	4.41	3.36	1.04	II
8	RI 2	Kesesuaian durasi kuliah dengan beban sks	4.40	3.48	0.92	II
9	RI 3	Kesesuaian pelaksanaan kuliah dengan jadwal	4.39	3.41	0.98	II
10	RI 4	Kesesuaian kemampuan mahasiswa dengan beban sks	4.39	3.16	1.23	III
11	RI 5	Ketepatan tenaga staf dalam menyampaikan layanan	4.39	3.19	1.20	III
12	RI 6	Kesesuaian realisasi kuliah dengan rencana perkuliahan	4.38	3.16	1.22	III

13	RI 7	Ketepatan perhitungan nilai dalam KHS	4.39	3.10	1.29	III
14	RI 8	Ketepatan dalam memberikan nilai sesuai dengan jadwal	4.38	3.16	1.22	III
Wujud (<i>Tangibles</i>)			Harapan	Persepsi	GAP	Kuadran
15	T1	Jurusan memberikan fasilitas unit kegiatan mahasiswa	4.37	3.22	1.16	III
16	T2	Fasilitas yang diberikan jurusan kepada mahasiswa cukup baik	4.38	3.15	1.23	III
17	T3	Staf mempunyai penampilan yang menarik dalam melayani mahasiswa	4.38	3.16	1.22	III
18	T4	Sarana kampus yang digunakan oleh mahasiswa cukup baik	4.39	3.20	1.18	III
19	T5	Koleksi buku di perpustakaan kampus	4.39	3.22	1.18	I
20	T6	Fasilitas internet mudah didapat dalam lingkungan kampus	4.38	3.06	1.33	III
21	T7	Mahasiswa dapat mengakses informasi akademik dari website	4.10	3.31	0.79	IV
22	T8	Kebersihan toilet selalu terjaga	4.38	3.26	1.12	I
Empati (<i>Empathy</i>)			Harapan	Persepsi	GAP	Kuadran
23	E1	Pihak jurusan memahami tentang kebutuhan mahasiswa dalam pembelajaran	4.40	3.40	1.00	II
24	E2	Pihak jurusan fleksibel dalam menerapkan regulasi kepada mahasiswa	4.41	3.35	1.05	II
25	E3	Dosen memahami keadaan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas perkuliahan	4.40	3.36	1.03	II
26	E4	Staf mendengarkan keluhan mahasiswa dalam pelayanan	4.39	3.49	0.90	II
27	E5	Staf memberikan perhatian khusus terhadap mahasiswa	4.10	3.32	0.78	IV
28	E6	Staf tidak membedakan pelayanan kepada mahasiswa	4.37	3.43	0.94	II

Sumber : Hasil Perhitungan Dengan Program SPSS

Tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa atribut layanan dari beberapa dimensi mempunyai tingkat kualitas layanan yang berbeda berdasarkan klasifikasi kuadran, sehingga hasil dari perhitungan evaluasi kualitas pelayanan dengan Model SERVQUAL dapat aplikasikan pada diagram kartesius yang terdapat pada Model IPA. Gambar diagram kartesius dari kualitas pelayanan dengan Model IPA dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 2. Diagram Kualitas Pelayanan



Sumber : Hasil Penghitungan Dengan Program SPSS

Hasil penelitian kuantitatif mendeskripsikan tentang pemetaan dari atribut layanan yang dapat disajikan melalui kuadran satu sampai empat yang terdapat pada gambar diagram kartesius yang ada diatas. Untuk mendukung hasil penelitian kuantitatif maka diperlukan analisa melalui pendekatan kualitatif melalui observasi dan dokumentasi yang berupa deskripsi data inventarisir yang mendukung proses layanan.

Kuadran Pertama, “Prioritas Utama” (Harapan Tinggi dan Persepsi Rendah). Pada kuadran I terdapat beberapa item pernyataan dari dimensi Tangibles dan Responsiveness yang terdiri dari nomor 1, 19 dan 22. Atribut layanan pernyataan pada kuadran I merupakan item yang dirasakan oleh mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih yang dianggap belum memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi, dari kondisi yang ada di lapangan pada atribut pelayanan nomor 1 dengan kode (Rs1) pada dimensi *Responsiveness*, terdapat pelayanan akademis yang prosesnya memakan waktu yang agak lama, seperti legalisir ijazah, surat ijin penelitian dan permohonan cuti kuliah yang memakan waktu 2 minggu. Lamanya waktu dari proses layanan pada mahasiswa dapat mengakibatkan proses akademik dari mahasiswa bisa berjalan lambat. Berdasarkan hasil observasi dari proses layanan, ditemukan proses birokrasi yang berbelit-belit dalam proses layanan yang diberikan oleh institusi, hal ini merupakan kebalikan dari proses layanan yang diberikan oleh Jurusan Tarbiyah, sehingga dalam proses ini memerlukan waktu yang agak lama. Selain itu yang menjadi penghambat dalam proses layanan ini adalah tidak delegasi kewenangan pejabat yang menandatangani surat tersebut apabila pejabat yang menandatangani tidak ada ditempat atau tidak masuk kerja.

Pernyataan dari atribut pelayanan *Tangibles* terdapat pada nomor 19 dan 22 dengan kode T5 dan T8. Atribut pelayanan T5 mendeskripsikan tentang atribut pelayanan dari koleksi buku di perpustakaan kampus, berdasarkan data inventarisir perpustakaan kampus masih kekurangan buku-buku yang menunjang kegiatan pembelajaran. Sejauh ini perpustakaan kampus hanya mempunyai 4578 eksemplar yang ada di perpustakaan kampus. Jumlah buku yang ada di perpustakaan kampus belum bisa mengakomodir kebutuhan mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Sedangkan untuk T8 dengan atribut pelayanan tentang kebersihan toilet merupakan item yang harus diperhatikan oleh pihak pengelola yaitu Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Berdasarkan hasil observasi bahwa kebersihan toilet diakibatkan karena kurangnya tenaga kebersihan kampus, tidak adanya air pada toilet dan tidak ada tempat sampah di daam toilet. Berdasarkan tingkatan kuadran maka ketiga item pernyataan ini, maka ketiga item ini merupakan item prioritas yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

Kuadran Kedua, "Pertahankan Prestasi" (Harapan Tinggi dan Persepsi Tinggi). Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*) dan Empati (*Emphaty*) merupakan dimensi yang terdiri dari beberapa item pernyataan yang posisi dari tingkat kualitas pelayanan berada di kuadran II yang terdiri dari nomor 5,6,7,8,9,23,24,25,26,28. Dalam dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) terdapat beberapa atribut layanan yang terdapat pada kuadran II yaitu Rs5 dan Rs6. Atribut-atribut tersebut berdasarkan hasil observasi mempunyai kualitas pelayanan yang sangat baik, hal ini dapat dicontohkan dengan beberapa kasus permasalahan layanan akademik yang dapat ditangani oleh pihak jurusan seperti kesalahan penilaian,

penyelesaian skripsi dan penempatan praktek pengalaman lapangan selain itu dalam prosesnya pihak jurusan mempunyai prosedur yang tidak berbelit-belit dalam menyelesaikan atau melimpahkan layanan tersebut kepada institusi. "*Responsiveness was assessed with respect to the level of assistance given by the lecturers and administrative staff to the students*".²³ Daya tanggap dapat diprediksi berdasarkan pada tingkat bantuan yang diberikan pada mahasiswa oleh dosen dan staff. Dalam hal ini Jurusan Tarbiyah melakukan Prediksi dari dimensi daya tanggap dapat diprediksi tingkatannya berdasarkan jumlah layanan yang diberikan oleh dosen dan staff kepada mahasiswa.

Dalam dimensi keandalan (*Reliability*) terdapat beberapa atribut layanan pada RI1, RI2 dan RI3. Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih telah memberikan layanan yang cukup memuaskan pada dimensi keandalan, seperti beban perkuliahan sebanding dengan jumlah sks, kesesuaian durasi kuliah dengan beban sks dan kesesuaian pelaksanaan kuliah dengan jadwal. Berdasarkan hasil observasi, terdapat kontrol yang ketat oleh Ketua Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih dalam penyusunan kurikulum dan proses perkuliahan oleh para dosen, sehingga dalam hal ini terdapat kurikulum dan proses perkuliahan yang efektif sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan internal dan eksternal.

Selain dimensi daya tanggap dan keandalan pada kuadran ini terdapat dimensi (*Emphaty*). Dimensi ini menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap perhatian yang diberikan oleh dosen dan staf jurusan terhadap permasalahan akademis yang dialami mahasiswa. Item-item layanan dari dimensi yang terdapat pada kuadran ini adalah E1, E2, E3 dan E4. Berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa tindakan dari dosen dan staf dari Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih terhadap permasalahan akademis maka mahasiswa dapat diselesaikan melalui konsultasi akademis dengan pembimbing akademis atau memberikan dispensasi kepada mahasiswa dalam menerapkan regulasi, memahami keadaan mahasiswa,

²³ Farooq Alani, Yasir Yaqoub & Mahani Hamdan, *Service Quality in Higher Education A Case Study of Universiti Brunei Darussalam*, International Education Studies; Vol. 8, No. 4, hal. 236

pihak jurusan memahami kebutuhan mahasiswa dan dosen beserta staf jurusan dapat memahami dan mengerti tentang keluhan mahasiswa. dapat disimpulkan bahwa rasa empati dosen dan staf dari Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap suatu layanan dan juga akan menumbuhkan ikatan batin antara dosen dan staf dengan mahasiswa.

Dimensi yang terdapat pada Kuadran II menggambarkan atribut-atribut layanan dari kualitas pelayanan yang dianggap penting serta kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dianggap sudah memuaskan. Atribut layanan pada Kuadran II merupakan atribut layanan yang harus dipertahankan oleh pengelola yaitu Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Berdasarkan hasil dari observasi dan dokumentasi, bahwa atribut layanan tersebut mempunyai wujud dan proses pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan Mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih, seperti jurusan memudahkan prosedur dari pelayanan terhadap mahasiswa, pihak jurusan memahami dan mengerti tentang kondisi permasalahan dalam proses perkuliahan dan keluhan mahasiswa, jurusan fleksibel terhadap penerapan regulasi yang ada, kurikulum dan beban perkuliahan yang sesuai dengan keinginan mahasiswa serta kedisiplinan dosen dalam segi waktu pada saat mengajar.

Kuadran Ketiga, “Prioritas Rendah” (Harapan Rendah dan Persepsi Rendah). Pada kuadran III mendeskripsikan tentang atribut layanan dari kualitas pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan dan kepentingan yang rendah, sehingga dalam hal ini kategori pada pernyataan atribut layanan ini merupakan atribut layanan yang tidak diprioritaskan bagi pengelola pemberi layanan yaitu Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Pada Kuadran III ini terdiri dari beberapa atribut layanan dari beberapa dimensi yaitu nomor 10,11,12,13 dan 14 untuk Dimensi Keandalan (*Reliability*), sedangkan nomor pernyataan atribut layanan 15,16,17,18 dan 20 untuk dimensi wujud (*Tangibles*) dan nomor 2 untuk dimensi daya tanggap (*Responsiveness*).

Berdasarkan hasil observasi dapat ditemukan bahwa item-item kualitas pelayanan pada kuadran III kurang diperhatikan dan mempunyai determinasi yang sangat kecil bagi kepuasan mahasiswa. Sehingga dalam hal ini kinerja Jurusan tarbiyah STAIN Gajah Putih yang belum memuaskan para mahasiswa dalam memberikan pelayanan dari item-item pada kuadran III mempunyai signifikansi yang tidak terlalu tinggi terhadap harapan kepuasan mahasiswa. Item-item layanan pada kuadran III ini mempunyai nilai harapan yang rendah

dari kualitas layanan, namun untuk membentuk kinerja yang baik dalam institusi yang bergerak dibidang layanan maka Jurusan tarbiyah STAIN Gajah Putih tidak boleh mengabaikan item-item tersebut, seperti penampilan staf yang menarik dalam melayani mahasiswa, Jurusan mengakomodir mahasiswa berupa fasilitas, sarana dan prasarana untuk unit kegiatan mahasiswa seperti lapangan voli, tenis meja dan futsal tetapi mempunyai kondisi yang kurang terawat dan keakuratan dan penyelesaian nilai terhadap hasil belajar mahasiswa dan penyelesaian keluhan mahasiswa dengan cepat oleh pihak jurusan merupakan permasalahan yang sering dianggap remeh oleh mahasiswa walaupun pada kenyataannya terpadat beberapa permasalahan pada konteks layanan perbaikan nilai mahasiswa.

Kuadran Keempat, “Kinerja Berlebihan”(Harapan Rendah dan Persepsi Tinggi). pada kuadran IV mendeskripsikan item-item dari kualitas pelayanan yang mempunyai kinerja yang berlebihan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa tetapi mempunyai harapan yang rendah. Pada item-item ini telah terjadi surplus kinerja dalam memberikan pelayanan, walaupun item-item dari layanan tersebut mempunyai nilai harapan dari kualitas layanan yang rendah. Berdasarkan hasil penghitungan dengan metode SERVQUAL, terdapat beberapa item yang mempunyai tingkat pelayanan yang sangat memuaskan yaitu 3, 4, 21, 27. Pada nomor item layanan 3 dan 4 terdapat pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) mempunyai kinerja yang sangat baik pada layanan akademis dan bimbingan skripsi. Dimensi wujud (*Tangibles*) dapat dilihat dari kualitas layanan pada penggunaan website kampus baik itu penggunaan e-learnig, e-journal, Ebsco Host ataupun Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Selain itu pada Dimensi Empati terdapat pada layanan tentang pemberian perhatian khusus terhadap mahasiswa yang membutuhkan seperti mahasiswa yang kurang mampu dari segi pembiayaan dan juga dari segi fisik (mahasiswa berkebutuhan khusus). item kualitas pelayanan pada kuadran ini tidak perlu lagi proses peningkatan, tetapi harus dipertahankan, sebagai bentuk layanan yang diberikan oleh Jurusan Tarbiyah STAIIN Gajah Putih kepada mahasiswa. Pada item ini diperlukan pengawasan untuk mencegah penurunan kualitas pelayanan pada item tersebut. Fungsi dari item-item ini adalah sebagai alat manajemen strategis dalam pemasaran pelayanan pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih, seperti tersedianya akses internet di kampus, informasi mudah di dapat pada website kampus, pelayanan akademik dari dosen yang cepat dan baik.

Berdasarkan hasil pemetaan dari atribut layanan dengan metode IPA, maka terdapat beberapa atribut layanan pada kuadran I yaitu nomor 1, 19 dan 22 yang perlu ditangani secara prioritas untuk memperbaiki kinerja dari atribut layanan, sehingga dalam hal ini diperlukan prioritas dalam memperbaiki kinerja dari atribut layanan pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Dalam mengambil skala prioritas diperlukan analisa *urgent* dan *importance* untuk mengambil langkah dari perbaikan atribut layanan. Dalam memperbaiki layanan diperlukan diperlukan program perbaikan secara berkelanjutan dan menyeluruh dari seluruh atribut layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan skala prioritas dan diperlukan komitmen yang tinggi dari seluruh staf dan dosen pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih.

Penelitian ini mengakomodir dimensi-dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan untuk dilakukan evaluasi. Evaluasi dari kualitas pelayanan berfungsi untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan pelanggan yaitu mahasiswa terhadap pelayanan, hal ini dibuktikan pada penelitian kualitas pelayanan dari Wright, C. and O'Neill "investigation of service quality at Western Australian HEIs based on the IPA model, results revealed that students' satisfaction level differed statistically significantly for certain core service quality dimensions compared to other dimensions".²⁴ Penelitian kualitas layanan di *Higher Education Institution* di Australia Barat dengan model IPA, dari hasil penelitian tersebut mengungkapkan terdapat perbedaan dari tingkat kepuasan siswa secara signifikan untuk dimensi kualitas layanan inti tertentu dengan dimensi lain. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa terdapat beberapa perbedaan dari tingkat kepuasan layanan antara dimensi inti dari layanan dengan dimensi layanan yang lain.

Evaluasi dari kualitas pelayanan merupakan tolak ukur kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih melalui pemetaan berdasarkan kuadran yang terdapat pada Model IPA. *The measurements of the Importance Performance Analysis (IPA) and the SERVQUAL model are quite similar. The IPA technique identifies strengths and weaknesses by comparing of two criteria that consumers use in making a choice.*²⁵ Pengukuran *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model

²⁴ Wright, C. & O'Neill, M. (2002). *Service Quality Evaluation In The Higher Education Sector: An Empirical Investigation Of Students'Perceptions*. Journal Higher Education Research & Development, 21(1), 23–39, hal. 28. <https://doi.org/10.1080/07294360220124639>

²⁵ Krisana Kitcharoen, *The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departements Of Private Universities In Thailand*, ABAC Journal Vol. 24. No. 3 (September-December, 2004 pp. 20-46), hal. 23.

SERVQUAL sangat mirip. Teknik IPA mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dengan membandingkan dua kriteria yang digunakan konsumen dalam membuat pilihan. Pemetaan kualitas pelayanan melalui kuadran yang terdapat Model IPA, dapat dijadikan rujukan kepada perguruan tinggi untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang terdapat pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Berdasarkan hasil pemetaan kuadran melalui Model IPA, maka hampir seluruh atribut layanan dapat dijadikan indikator kekuatan, kecuali pada item layanan Rs1, T5 dan T8. Kelemahan yang terdapat pada kualitas pelayanan pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih membahas tentang atribut layanan berupa proses layanan akademik, ketersediaan buku di perpustakaan dan kebersihan dan kenyamanan toilet. Beberapa atribut layanan tersebut dapat dijadikan bahan acuan dalam menentukan langkah-langkah strategis dalam manajemen strategis.

Semakin banyak atribut layanan yang tidak termasuk dalam kuadran I yaitu prioritas utama dalam perbaikan layanan, maka banyak dari atribut layanan yang ada pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih mempunyai persepsi yang memuaskan bagi mahasiswa, sehingga dalam hal ini dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih akan mengakibatkan tingginya kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. *The results indicated that there were positive influences of service quality on student satisfaction, meaning that student satisfaction can be increased by improving service quality.*²⁶ Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan siswa, yang berarti bahwa kepuasan siswa dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan mahasiswa pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan-perbaikan dari proses layanan dan sarana, parasarana serta fasilitas yang dapat mendukung proses layanan. Selain dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada loyalitas mahasiswa. *A good service quality increases the student satisfaction and leads to student loyalty because the level of service quality determines the number of students enrolled in universities/colleges*²⁷ Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan siswa dan mengarah ke loyalitas

²⁶ Teddy Chandra, Martha Ng, Stefani Chandra And Priyono, *The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty : An Empirical Study*, Journal of Social Studies Education Research, 2018:9 (3), .hal. 125

²⁷ Chen, Y. (2016). *An Empirical Study on the Student Experience of Higher Education Service Quality in Taiwan*. International Journal of Management Sciences, 6 (12), 582–594.

siswa karena tingkat kualitas layanan menentukan jumlah siswa yang terdaftar di universitas / perguruan tinggi. Loyalitas pelanggan dapat dibangun berdasarkan pengalaman pelanggan khususnya mahasiswa dalam menerima kualitas layanan yang baik, sehingga dalam hal ini dapat dianalogikan bahwa kualitas layanan yang baik pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih akan selalu sinergi dengan loyalitas pelanggan internal yaitu mahasiswa, hal tersebut dapat dijadikan promosi berjalan untuk meningkatkan jumlah mahasiswa pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Jika mahasiswa menerima pelayanan yang buruk dari pihak Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih, maka dapat diindikasikan bahwa ketidakpuasan mereka akan berdampak negatif terhadap perguruan tinggi khususnya STAIN Gajah Putih yang berakibat turunnya jumlah mahasiswa.

Usaha-usaha peningkatan kualitas pelayanan pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih harus didukung oleh seluruh staf dan dosen melalui komitmen organisasi yang tinggi, peralatan dan perlengkapan pembelajaran yang memadai dan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar mengajar. Komitmen staf dan dosen dalam memberikan layanan pada mahasiswa merupakan suatu yang fundamental dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, hal ini disebabkan karena institusi penyedia layanan merupakan institusi yang selalu berhadapan langsung dengan para pelanggan, sehingga kepentingan, keinginan dan kebutuhan dalam bentuk layanan oleh para pelanggan haruslah diperhatikan.

Urgensi kepuasan pelanggan dalam layanan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi institusi pemberi pelayanan yaitu Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih. Sehingga fungsi evaluasi kualitas pelayanan mempunyai beberapa fungsi diantaranya adalah

1. Sebagai alat ukur kinerja organisasi yaitu Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih dalam memberikan pelayanan.
2. Alat dalam manajemen strategis dibidang pemasaran melalui item-item kualitas pelayanan yang terbaik untuk dijadikan bahan promosi pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih.
3. Sebagai informasi dalam evaluasi diri organisasi yang dipergunakan pada analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity And Threat*).
4. Sebagai informasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi melalui pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam memperbaiki mutu perguruan tinggi.
5. Dapat meningkatkan loyalitas dari para pelanggan.

6. Sebagai alat dalam proses benchmarking berdasarkan Metode SERVQUAL
7. Merupakan alat evaluasi untuk mengetahui kinerja Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih dalam memberikan pelayanan, melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi. Melalui kesenjangan tersebut, maka dapat diketahui seberapa jauh kepuasan pelayanan dari mahasiswa terhadap dimensi-dimensi yang terdapat pada metode SERVQUAL.
8. IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan alat evaluasi untuk mengontrol pelayanan yang diberikan oleh pihak Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih untuk mengendalikan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan internal berdasarkan pemetaan dari kualitas atribut layanan.

D. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, maka terdapat beberapa kesimpulan diantaranya adalah

1. Bahwa terdapat tiga atribut layanan yaitu Rs1, T5 dan T8 yang harus menjadi prioritas utama bagi Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih untuk diperbaiki pelayanannya, yaitu kecepatan dalam melayani, ketersediaan buku pada perpustakaan dan kebersihan dan kenyamanan pada toilet kampus. Ketiga atribut layanan tersebut merupakan atribut layanan yang mau tidak mau harus diperbaiki, dalam hal ini ketiga atribut layanan ini merupakan pekerjaan rumah yang harus diselesaikan oleh pihak Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih.
2. Terdapat beberapa atribut layanan pada Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih yang mempunyai kinerja layanan yang tinggi dan tingkat kepentingan yang tinggi yaitu Rs5, Rs6, RI1, RI2, RI3, E1, E2, E3, E4 dan E6. Atribut-atribut layanan ini mempunyai tingkat layanan yang tinggi yang mengakibatkan terjadinya peningkatan pada kepuasan mahasiswa.
3. Terdapat atribut-atribut layanan yang harus ditingkatkan karena kinerja dalam atribut layanan ini mempunyai nilai yang rendah walaupun dianggap tidak terlalu penting bagi mahasiswa. Atribut-

atribut tersebut terdapat pada Rs2, RI4, RI5, RI6, RI7, RI8, T1, T2, T3, T4, T6. Atribut – atribut layanan tersebut terdapat pada kuadran III.

4. Kuadran IV menggambarkan atribut-atribut layanan yang harapan yang rendah dalam memberikan pelayanan, walaupun item-item dari layanan tersebut mempunyai nilai kualitas layanan yang tinggi. Atribut – atribut tersebut pada dimensi Rs3, Rs4, T7 dan E5.

Referensi

- Alani, Farooq, Yasir Yaqoub & Mahani Hamdan, *Service Quality in Higher Education A Case Study of Universiti Brunei Darussalam*, International Education Studies; Vol. 8, No. 4.
- Anwowie, Samuel, Joseph Amoako And Amma Adomaa Abrefa. (2105). *Assessment of Students' Satisfaction of Service Quality in Takoradi Polytechnic: The Students' Perspective*, Journal of Education and Practice, Vol.6, No.29, 2015.
- Bamford, Dale, B. G., David R., Wiele And Anthony Van Der. (2016). *Managing Quality : An Essential Guide And Resource Gateway*, New Jersey : John Wiley & Sons Ltd.
- C., Wright And O'Neill, M. A. (2002). *Service Quality Evaluation In The Higher Education Sector: An Empirical Investigation Of Students' Perceptions*. *Higher Education Research & Development*, 21(1), 23–39. <https://doi.org/10.1080/07294360220124639>
- Chandra, Teddy, Martha Ng, Stefani Chandra And Priyono, *The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty : An Empirical Study*, Journal of Social Studies Education Research, 2018:9 (3).
- Dewi, Maya Puspita, et.All. (2018). *Ensuring Service Quality In education for Indonesia's sustainable Education*, *Journal of Social Studies Education Research* , 2018:9 (4), 65-81.
- Đonlagić, Sabina And Samira Fazlić. (2015). *Quality Assessment In Higher Education Using The SERVQUAL Model*, *Management*, Vol. 20, 2015, 1.
- El-Haik, Basem And David M. Roy. (2005). *Service Design For Six Sigma A Road Map for Excellence*, New Jersey : John Wiley & Sons Ltd.
- Goetsch, David L And Stanley Davis, 2014, *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, Harlow : Pearson Education Limited.

- Grigoroudis, Evangelos And Yannis Siskos. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation Methods for Measuring And Implementing Service Quality*, London : Springer.
- Johnston, Robert And Graham Clark. (2005). *Service Operations Management*, Harlow : Pearson Education Limited,.
- Kitcharoen, Krisana. *The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departements Of Private Universities In Thailand*, ABAC Journal Vol. 24. No. 3 (September-December, 2004 pp. 20-46).
- Koni, Aida, Khalim Zainal & Maznah Ibrahim. (2013). *An Assessment of the Services Quality of Palestine Higher Education*, International Education Studies, ISSN 1913-9020 E-ISSN 1913-9039 Vol. 6, No. 2; 2013.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*, New Jersey : Prentice Hall.
- M. A., O'Neill And Palmer, A. (2004). *Importance Performance Analysis: A Useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement In Higher Education*. *Journal Quality Assurance in Education*, 12(1), 39-52.
<http://dx.doi.org/10.1108/09684880410517423>
- N. Kenyon, George And Kabir C. Sen. (2015). *The Perception of Quality Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions*, London : Springer-Verlag.
- Pheng, Low Sui And Zhu Rui. (2016). *Service Quality for Facilities Management in Hospitals*, Singapore : Springer.
- Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo. (2010). *Service Quality in the Public Service*, *International Journal Of Management And Marketing Research*, Volume 3 Number 1 2010, 37-50.
- Qiu, Robin G. (2014), *Service science : The Foundations Of Service Engineering And Management*, New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.,.
- Render, Barry, *Service management : an integrated approach to supply chain management and operations* / Cengiz Haksever.
- Rozina, Nik, Zarina Mohd Noor And Mazlina Mohamed. (2016). *Student Ratings of Teaching Effectiveness: An Importance Performance Analysis (IPA)*, *Journal of Educational and Social Research* MCSER Publishing, Rome-Italy ISSN 2239-978X ISSN 2240-0524 Vol. 6 No.3 September 2016, Doi:10.5901/jesr.2016.v6n3p33.
- S. L., Linda And To. W. M. (2010). *Importance Performance Analysis For Public Management Decision Making: An Empirical Study Of China's*

- Special Administrative Region. Management Decision, 48(2), 277-295.* <http://dx.doi.org/10.1108/00251741011022626>
- Shahin, Arash And Monireh Samea. (2010). *Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion*, Business Management and Strategy Journal, 2010, Vol. 1, No. 1: E2.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung : Alfabeta.
- Tileng, Marlin Yuvina, Wiranto Herry Utomo And Rudy Latuperissa. (2013). *Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City, International Journal of Computer Applications (0975 – 8887) Volume 70– No.19, May 2013, hlm. 24*
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa Edisi Pertama: Cetakan Ketiga*. Malang : Bayumedia Publising.
- Y., Chen. (2016). *An Empirical Study on the Student Experience of Higher Education Service Quality in Taiwan. International Journal of Management Sciences, 6(12), 582–594.*
- Yıldız, Kadir, Ercan Polat And Pınar Güzel. (2018). *Journal of Education and Training Studies Vol. 6, No. 4; April 2018 ISSN 2324-805X E-ISSN 2324-8068 Published by Redfame Publishing, URL: <http://jets.redfame.com>.*