

# Analisis Kinerja Layanan Perguruan Tinggi Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Saiful Ghozi<sup>1\*</sup>, Aditya Rakhman Rakim<sup>2</sup>, Mahfud<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>3</sup>Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Balikpapan

\*Saiful.ghozi@poltekba.ac.id

---

## Abstrak

Penelitian ini mengukur kinerja kualitas pelayanan yang diberikan Politeknik Negeri Balikpapan melalui persepsi kinerja yang dinilai mahasiswanya. Kuesioner berbasis HEDPERF dikembangkan dalam pengambilan data. Dari 369 kuesioner yang diisi responden, hanya 235 yang dinyatakan valid dan dianalisis. Analisis data dilakukan melalui dua analisis, yaitu (1) penghitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*; dan (2) *Importance Performance Analysis (IPA)*. Nilai CSI yang diperoleh adalah 75,42% yang masuk kategori puas. Sedangkan pada analisis IPA didapat bahwa 10 indikator berada di posisi kuadran I. Daerah dimana kelemahan terbesar dari kualitas pelayanan, dan membutuhkan perhatian manajerial yang mendesak untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan.

---

## Abstract

This study measures the performance of service quality provided by Balikpapan State Polytechnic through the perceived performance of students. The HEDPERF-based questionnaire was developed in the collection of data. Only 235 out of 369 completed questionnaires are valid. Data analysis was carried out through two analysis i.e., (1) measurement of Customer Satisfaction Index (CSI), and (2) Importance Performance Analysis (IPA). The CSI value obtained was 75.42% in the satisfied category. Whereas the result of IPA analysis showed that ten indicators were positioned in quadrant I. The indicators were the greatest weakness of service quality, and requiring urgent managerial attention to improve the quality of service performance.

---

## Informasi Artikel

### *Sejarah Artikel:*

Diajukan 11 Agt 2019

Diterima 30 Des 2019

---

### *Kata Kunci:*

*Customer Satisfaction Index*

*Importance*

*Performance Analysis*

*HEDPERF*

---

### *Keyword:*

Customer Satisfaction Index

Performance Analysis

HEDPERF

---

## 1. Pendahuluan

Setelah hampir dua dekade berdiri, dan satu dekade berstatus negeri, potret yang menggambarkan bagaimana kualitas layanan Politeknik Negeri Balikpapan (Poltekba) diperlukan untuk menjadi pijakan masukan dan pengembangannya. Potret tersebut diperlukan untuk mengetahui bagaimana Poltekba harus berbenah di tengah persaingan perguruan tinggi yang semakin ketat tidak saja di regional Kalimantan Timur tapi juga di tingkat nasional, terlebih politeknik masih dianggap perguruan tinggi bukan pilihan prioritas utama bagi para orang tua dan mahasiswa [1].

Meskipun Poltekba memiliki segmen khusus di bidang pendidikan vokasi, namun tantangan

persaingan kualitas layanan perguruan tinggi tidak akan dibedakan oleh segmen tersebut. Sebab yang menjadi tolok ukur kualitas layanan organisasi perguruan tinggi adalah sejauh mana mampu memenuhi keinginan dan kepentingan *stakeholdernya*. Dimana *stakeholder* utama perguruan tinggi yang terkait erat dengan kualitas layanan adalah mahasiswa [2]. Dan agar perguruan tinggi bisa *survive* dalam kompetisi antar perguruan tinggi di tengah tuntutan masyarakat Indonesia yang semakin sadar kualitas layanan, maka dibutuhkan pengetahuan dan kesadaran tentang kemauan masyarakat pengguna layanan perguruan tinggi [3]. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diupayakan berdasarkan persepsi kinerja yang dirasakan mahasiswanya melalui analisis data kusioner yang disebarakan dengan teknik sampling *non probability sampling* terhadap total populasi 1.035 mahasiswa Poltekba. Sehingga didapatkan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini menggunakan instrumen berbasis HEdPERF [4].

### 1.1 HEdPERF

Beberapa model pengukuran kualitas layanan yang sering menjadi literatur utama di antaranya adalah SERVQUAL [5], SERVPERF [6], dan *Evaluated Performance (EP)* [7]. Selain itu ada lagi model HEdPERF yang dikembangkan oleh Abdullah Firdaus (2004) melalui uji coba yang melibatkan responden mahasiswa beberapa perguruan tinggi di Malaysia. Model ini untuk menjawab keraguan banyak peneliti tentang generalisasi penggunaan SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan perguruan tinggi. HEdPERF menghasilkan 41 butir instrumen yang terdiri dari 13 butir instrumen adaptasi dari SERPERF, dan 28 butir instrumen yang dihasilkan melalui studi literatur, dan beberapa analisis kualitatif yaitu *Focus Group Discussion (FGD)*, uji coba terbatas, serta validasi ahli. Dan melalui analisis faktor baik *Expolatory Factor Analysis (EFA)* maupun *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, HEdPERF menghasilkan 6 dimensi layanan kualitas perguruan tinggi, yaitu (1) aspek non akademik (*non academic aspects*), (2) aspek akademik (*academic aspects*), (3) reputasi (*reputation*), (4) akses (*access*), 5) program (*programme issues*), dan (6) pengertian (*understanding*) [8].

### 1.2 CustomerSatisfaction Index (CSI)

Index kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*) merupakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Guna mengetahui besarnya *CSI*, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* tiap-tiap butir pertanyaan.
2. Membuat *Weight Factors (WF)* per butir pertanyaan. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per butir pertanyaan terhadap total *MIS* seluruh item.
3. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap butir pertanyaan.
4. Membuat *Weight Score (WS<sub>k</sub>)* tiap butir pertanyaan. Bobot ini merupakan perkalian antara *WF<sub>k</sub>* dengan *MSS<sub>k</sub>*
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_k}{HS} \times 100\%$$

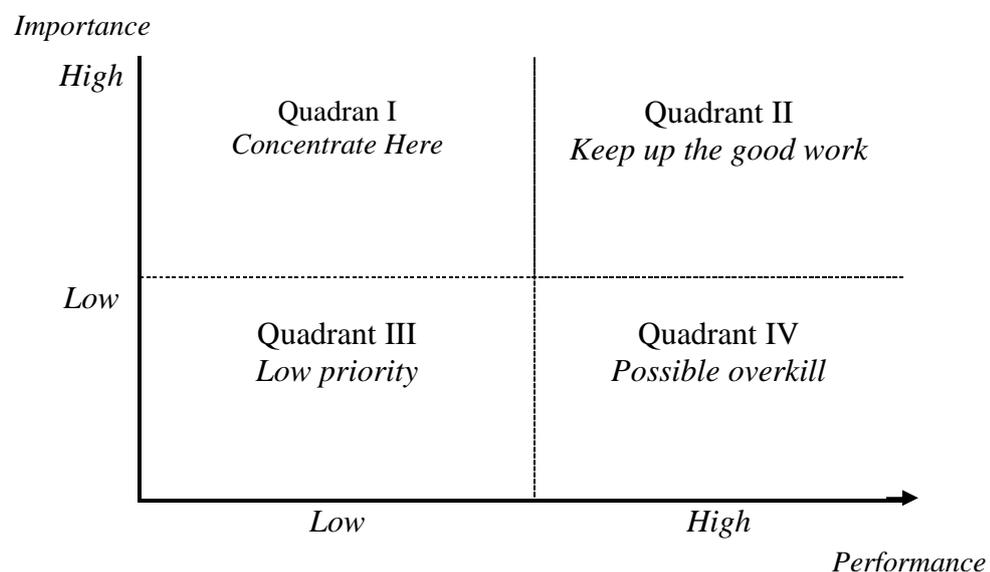
dimana HS : *Highest Scale* (skala maksimum) [9]

### 1.3 Importance-Performace Analysis (IPA)

Salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas layanan adalah dengan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Penggunaan metode IPA didalam evaluasi kualitas layanan dan

kinerja secara luas telah digunakan di berbagai bidang, di antaranya di bidang industri pariwisata [10], layanan perbankan [11], layanan kesehatan [12], serta manajemen perusahaan. Sedangkan penggunaan IPA di bidang kualitas layanan perguruan tinggi di antaranya adalah penelitian Fatima De Jesus (2011), Palmer & O'Neill (2004), Silva & Fernandes (2010) dan Suroto(2017).

Metode IPA mengkombinasikan pengukuran kepentingan pelanggan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalamnya [14]. Nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal dan nilai kinerja sebagai sumbu horizontal dengan menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan kinerja sebagai pusat pemotongan garis, sehingga terbentuk 4 kuadran yang dapat menjadi dasar rekomendasi kebijakan yang perlu diambil. Terdapat 4 kuadran dalam metode IPA, dimana masing-masing kuadran memberikan strategi manajerial yang berbeda seperti yang digambarkan pada Gambar 1.



**Gambar 1** Importance-Performance Analysis Grid[14].

Atribut yang diposisikan di kuadran I merupakan kelemahan terbesar dari kualitas pelayanan organisasi perguruan tinggi, dan membutuhkan perhatian manajerial yang mendesak untuk meningkatkan kualitas dan kinerja atribut. Atribut yang diposisikan dalam kuadran II menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada posisi yang benar, dan harus berusaha untuk menjaga kinerja kualitas layanan pada atribut ini. Atribut yang berada dalam kuadran III dipertimbangkan sebagai atribut prioritas rendah, karena dianggap tidak penting dan tidak membutuhkan perbaikan dan peningkatan dari organisasi. Sedangkan atribut yang berada di kuadran IV menunjukkan bahwa sumber daya organisasi yang berkomitmen pada atribut ini berlebihan dan harus digunakan di tempat lain.

## 2. Metodologi

### 2.1 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.

Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik Negeri Balikpapan, kota Balikpapan Kalimantan Timur pada periode waktu bulan Juli sampai dengan September tahun 2019. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Terdapat 369 kuesioner yang disebar, namun hanya 235 kuesioner yang dinyatakan valid. Kuesioner yang tidak valid dikarenakan diisi tidak lengkap atau diisi tidak semestinya. Dari total populasi

sebanyak 1035 mahasiswa, perhitungan kecukupan sampel dilakukan dengan teknik Krejcie & Morgan (1970) dan dibantu layanan online *Creative Research Systems* (<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>). Dimana jumlah sampel yang diperoleh memenuhi kriteria *margin of error* 6%, *confidence level* 95%, dan *variance in population* 50%.

Kuesioner yang disebar ke responden adalah 44 butir pertanyaan yang terdiri dari 41 butir pertanyaan berbasis HEdPERF [8] dan 3 butir pertanyaan tambahan dari hasil studi literatur dan diskusi dengan perwakilan dosen, staf penjaminan mutu dan manajemen. Namun yang dianalisis dalam artikel ini adalah 41 butir asli HEdPERF, sementara 3 butir tambahan dikesampingkan. Kuesioner terbagi menjadi dua, bagian pertama adalah untuk memperoleh data profil responden sedangkan bagian kedua untuk mengukur persepsi kinerja kualitas pelayanan. Sebanyak 41 item pertama mengukur harapan (H), sedangkan 41 item berikutnya mengukur persepsi kinerja (K).

## 2.2 Analisis Data

Dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian, maka analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghitung nilai *CustomerSatisfaction Index (CSI)*. Nilai *CSI* berguna untuk mengukur secara kuantitatif nilai kepuasan berdasarkan rumus perhitungan Aritonang (2005).
2. *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Analisis ini terbagi menjadi dua yakni analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Melalui analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat harapan (H) dan persepsi kinerja (K) dari variabel tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara harapan konsumen (H) dan persepsi kinerja (K) suatu atribut instrumen[14] .
3. Uji t berpasangan. Uji ini digunakan untuk melihat signifikansi perbedaan antara nilai harapan (H) dan persepsi kinerja (K) pada masing-masing pertanyaan yang diujicobakan. Uji ini bersifat melengkapi analisis gap yang ada pada IPA.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Profil Responden

Profil demografi responden tersaji dalam Tabel 1 berikut.

**Tabel 1** Profil responden

	n	(%)
Sampel	235	22.71
Jenis kelamin		
Laki- laki	104	44.26
Perempuan	131	44.76
Tingkat/ tahun		
Tahun ke-1	88	37.45
Tahun ke-2	80	34.04
Tahun ke-3	67	28.51
Latar belakang sekolah		
SMA/MA	115	48.94
SMK	120	51.06
Jenis Uang Kuliah Tunggal (UKT)		
0 (beasiswa)	19	8.09
UKT 1 (IDR 500.000)	14	5.96

	n	(%)
UKT 2 (IDR 1.000.000)	6	2.55
UKT 3 (IDR 2.400.000)	158	67.23
UKT 4 (IDR 3.360.000)	38	16.17

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa rasio gender responden antara laki-laki dan perempuan relatif sama. Mahasiswa angkatan pertama lebih dominan dibanding angkatan di atasnya. Latar belakang pendidikan menengah responden didominasi dari SMK, sesuai dengan keadaan populasi penelitian dimana mayoritas mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan berasal dari SMK. Jenis UKT responden didominasi mahasiswa dengan jenis UKT 3, sesuai dengan keadaan populasi dimana UKT yang paling banyak adalah UK 3.

### 3.2 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

Setelah data dikumpulkan, selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji realibilitas instrumen. Uji validitas yang pertama melalui validitas ahli dari 2 rekan sejawat, yakni seorang penerjemah, dan seorang staf penjaminan mutu di Poltekba. Uji validitas yang kedua menghitung nilai r korelasi antara masing-masing item hasil kuesioner dengan nilai total item pada persepsi kinerja (K), dimana semua item dinyatakan reliabel pada signifikansi r korelasi  $p=0,05$ . Sedangkan uji realibilitas dilakukan melalui nilai Cronbach  $\alpha$  yang mengukur konsistensi internal item instrumen, dengan nilai minimal Cronbach  $\alpha = 0,7$  [15]. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan aplikasi SPSS20 didapat nilai Cronbach  $\alpha = 0,95$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel.

### 3.3 Menghitung nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai  $MIS$ ,  $WF$ ,  $MSS$ , dan  $WS_k$  dapat dilihat pada Tabel 3, dan didapat  $\sum_{k=1}^{41} WS_k = 5,28$  Sehingga nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah sebagai berikut.

$$CSI = \frac{5,28}{7} \times 100\% = 75,42\% \quad (1)$$

Dari persamaan (1) di atas didapat nilai  $CSI = 75,42\%$ , yang termasuk kategori cukup memuaskan [9].

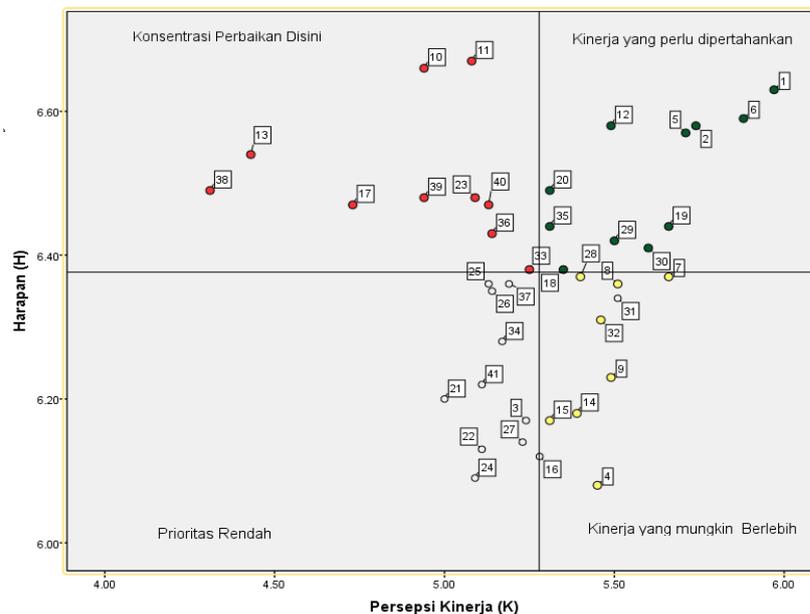
### 3.4 Importance-Performance Analysis (IPA)

#### (1) Analisis kesenjangan (gap)

Dari sajian data pada Tabel 2 terlihat bahwa semua butir pertanyaan memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif. Artinya semua indikator persepsi kinerja pelayanan berada di bawah standar harapan responden. Lebih lanjut pada uji beda menggunakan uji t berpasangan diperoleh semua perbedaan signifikan pada taraf  $\alpha = 0,01$ . Sehingga gap negatif antara harapan dan persepsi kinerja menunjukkan perbedaan signifikan antara harapan (H) dan persepsi kinerja (K).

#### (2) Analisis kuadran

Dengan menggunakan SPSS 20, uji kuadran pada pada 41 butir instrumen menghasilkan diagram kartesius sebagai berikut.



**Gambar 2** Hasil analisis kuadran pada IPA menggunakan SPSS 20.

Berdasarkan Gambar 2 dapat dilihat bahwa ada 10 indikator (warna merah) yang berada dikuadran I. Indikator yang ada pada area ini merupakan kelemahan terbesar dari kualitas pelayanan di Politeknik Negeri Balikpapan, dan membutuhkan perhatian manajerial yang mendesak untuk meningkatkan kualitas dan kinerja. Indikator tersebut adalah sebagai berikut

- (P10) kecukupan fasilitas pendukung yang diperlukan
- (P11) kecukupan fasilitas akademik yang diperlukan
- (P13) kecukupan fasilitas rekreasi/ santai
- (P38) kecukupan layanan kesehatan
- (P17) lokasi yang ideal dan tampilan kampus yang baik
- (P39) pembentukan organisasi mahasiswa yang diperlukan
- (P23) penyelesaian komplain yang efisien dan cepat
- (P40) feedback/ umpan balik perbaikan kinerja layanan
- (P36) kemudahan kontak/ komunikasi dosen/ staff
- (P33) perlakuan staff/ dosen yang adil dan menghargai terhadap mahasiswa

Sedangkan 12 indikator (warna hijau) berada pada kuadran II. Kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini berada pada posisi yang benar, dan harus berusaha untuk menjaga kinerja kualitas layanan yan ada. Indikator tersebut adalah sebagai berikut.

- (P1) pengetahuan dosen yang cukup
- (P2) sikap dosen yang baik dan penuh kepedulian dalam berinteraksi
- (P5) sikap positif dosen terhadap mahasiswa
- (P7) feedback/ umpan balik proses belajar
- (P6) penyampaian materi dosen yang baik
- (P12) program studi yang berkualitas
- (P20) kemudahan lulusan memperoleh pekerjaan
- (P19) pendidikan dan pengalaman kerja dosen yang sesuai bidangnya
- (P28) sikap positif staff terhadap mahasiswa
- (P30) pengetahuan staff yang baik terhadap system dan prosedur
- (P35) staff/ dosen menghargai kepentingan penyampaian informasi

Pada kuadran ke III (warna kuning) terdapat 10 indikator. Indikator pada area ini menunjukkan bahwa sumber daya organisasi yang berkomitmen pada atribut ini berlebihan dan sebaiknya digunakan di tempat lain. Indikator tersebut adalah sebagai berikut.

- (P26) ketepatan pemenuhan janji pelayanan staff
- (P25) layanan administrasi yang cepat dan mudah
- (P37) kegiatan konseling yang berjalan baik
- (P34) kebebasan dalam berekspresi mahasiswa
- (P41) standard dan prosedur layanan yang sederhana
- (P24) staff yang selalu sedia dalam melayani permintaan
- (P3) dosen selalu sedia dalam membimbing
- (P27) jam layanan operasional yang tepat
- (P22) kepedulian terhadap mahasiswa
- (P21) staff yang sigap dalam memecahkan masalah

Pada kuadran ke IV (warna putih) terdapat 10 indikator yang berada pada posisi tersebut. Indikator pada kuadran ini dipertimbangkan sebagai atribut prioritas rendah, karena memiliki nilai harapan yang rendah tapi memiliki nilai persepsi kinerja tinggi. Indikator tersebut adalah

- (P18) program studi bereputasi tinggi
- (P8) alokasi waktu yang cukup dan nyaman dalam bimbingan
- (P31) merasa aman dan percaya diri dengan kampus
- (P32) pelayanan dengan waktu yang wajar
- (P9) sebagai lembaga pendidikan tinggi yang professional
- (P14) kecukupan perhatian mahasiswa dalam kelas
- (P15) program studi dengan beragam spesialisasi
- (P16) silabus dan materi perkuliahan yang fleksibel
- (P4) dosen sigap dalam memecahkan masalah

**Tabel 2** Perhitungan analisis gap dan uji t berpasangan setiap item instrumen

No	Antribut Pertanyaan	Rata2 Harapan (H)	Rata2 Kinerja (K)	K-H	t <sub>hitung</sub> *)
P1	Dosen memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan terkait matakuliah	6.63	5.97	-0.66	9.537**
P2	Dosen berinteraksi dengan saya dengan sikap yang baik dan penuh kepedulian.	6.58	5.74	-0.84	11.719**
P3	Dosen tidak pernah terlalu sibuk untuk dapat merespon permintaan bimbingan	6.17	5.24	-0.93	9.211**
P4	Ketika saya memiliki masalah, dosen menunjukkan kemauan yang tulus untuk ikut menyelesaikan.	6.08	5.45	-0.63	7.034**
P5	Dosen menunjukkan sikap yang selalu positif terhadap mahasiswa	6.57	5.71	-0.86	10.555**
P6	Dosen mampu menyampaikan materi dengan baik	6.59	5.88	-0.71	9.460**
P7	Dosen memberikan umpan balik/ koreksi dari progres belajar saya	6.37	5.66	-0.71	9.164**
P8	Dosen mengalokasikan waktu yang cukup dan nyaman untuk konsultasi	6.36	5.51	-0.85	10.311**
P9	Institusi Poltekba dipandang sebagai lembaga pendidikan tinggi yang profesional	6.23	5.49	-0.74	7.786**

No	Antribut Pertanyaan	Rata2 Harapan (H)	Rata2 Kinerja (K)	K-H	t <sub>hitung</sub> *)
P10	Poltekba memiliki kecukupan fasilitas pendukung yang diperlukan	6.66	4.94	-1.72	14.458**
P11	Poltekba memiliki kecukupan fasilitas akademik/ pembelajaran yang diperlukan	6.67	5.08	-1.59	15.328**
P12	Poltekba memiliki program-program studi yang berkualitas	6.58	5.49	-1.09	12.819**
P13	Poltekba memiliki kecukupan fasilitas rekreasi/ bersantai yang diperlukan	6.54	4.43	-2.11	17.039**
P14	Jumlah mahasiswa dalam satu kelas memungkinkan setiap mahasiswa mendapat perhatian yang cukup.	6.18	5.39	-0.79	7.952**
P15	Poltekba menawarkan program studi yang beragam dengan berbagai spesialisasi	6.17	5.31	-0.86	9.970**
P16	Poltekba menawarkan program studi dengan silabus dan struktur materi yang fleksibel	6.12	5.28	-0.84	10.890**
P17	Poltekba memiliki lokasi yang ideal dan tampilan kampus yang sangat baik	6.47	4.73	-1.74	15.658**
P18	Poltekba menawarkan program studi yang bereputasi/ terakreditasi tinggi	6.38	5.35	-1.03	12.507**
P19	Dosen memiliki pendidikan yang tinggi dan berpengalaman di bidangnya	6.44	5.66	-0.78	10.078**
P20	Lulusan Poltekba mudah mendapatkan pekerjaan	6.49	5.31	-1.18	14.027**
P21	Ketika saya memiliki masalah, staf administrasi menunjukkan kemauan yang tulus untuk ikut menyelesaikan.	6.20	5.00	-1.2	12.345**
P22	Staf administrasi memiliki kepedulian dan pendekatan individu	6.13	5.11	-1.02	11.169**
P23	Komplain diselesaikan dengan efisien dan cepat	6.48	5.09	-1.39	15.009**
P24	Staf administrasi tidak pernah terlalu sibuk untuk dapat merespon permintaan bantuan	6.09	5.09	-1	9.737**
P25	Kantor administrasi melayani dengan cermat dan memiliki kemudahan akses	6.36	5.13	-1.23	13.881**
P26	Ketika staf administrasi berjanji menyelesaikan sesuatu dalam kurun waktu tertentu, mereka selalu tepati.	6.35	5.14	-1.21	13.164**
P27	Jam pembukaan layanan kantor administrasi tepat buat saya	6.14	5.23	-0.91	8.939**
P28	Staf administrasi menunjukkan sikap positif terhadap mahasiswa	6.37	5.40	-0.97	12.708**
P29	Staf administrasi memiliki komunikasi yang baik terhadap mahasiswa	6.42	5.50	-0.92	12.097**
P30	Staf administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem dan prosedur yang ada	6.41	5.60	-0.81	10.981**

No	Antribut Pertanyaan	Rata2 Harapan (H)	Rata2 Kinerja (K)	K-H	t <sub>hitung</sub> *)
P31	Saya merasa aman dan percaya diri dengan Poltekba	6.34	5.51	-0.83	10.143**
P32	Poltekba menyediakan layanan dalam kerangka waktu yang wajar.	6.31	5.46	-0.85	10.488**
P33	Mahasiswa diperlakukan secara adil dan penuh penghargaan oleh staff/ dosen	6.38	5.25	-1.13	12.472**
P34	Mahasiswa mendapatkan kebebasan yang cukup	6.28	5.17	-1.11	11.129**
P35	Staff/ dosen menghargai kepentingan saya ketika saya menyampaikan informasi	6.44	5.31	-1.13	12.118**
P36	Staff / dosen dapat dikontak/ dihubungi dengan mudah	6.43	5.14	-1.29	14.926**
P37	Poltekba menjalankan program konseling yang baik	6.36	5.19	-1.17	12.741**
P38	Poltekba menyediakan layanan kesehatan yang diperlukan	6.49	4.31	-2.18	16.326**
P39	Poltekba mendorong pembentukan organisasi mahasiswa	6.48	4.94	-1.54	15.056**
P40	Poltekba menghargai umpan balik/ masukan dari mahasiswa untuk memperbaiki kinerja layanan	6.47	5.13	-1.34	13.542**
P41	Poltekba memiliki standar dan prosedur layanan yang sederhana	6.22	5.11	-1.11	9.694**

Catatan:

\* : Signifikan pada taraf 0,05

\*\* : Signifikan pada taraf 0,01

Metode IPA yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan indikator- indikator kinerja kualitas layanan apa saja yang perlu diprioritaskan dalam membangun kualitas layanan perguruan tinggi. Demikian juga indikator- indikator apa saja yang sudah dianggap baik oleh mahasiswa. Sebagai mana yang juga dikemukakan oleh [13] dalam analisis yang serupa dalam penelitiannya. Dalam analisis IPA di atas diperoleh 10 indikator yang berada pada kuadran I, yang merupakan kuadran yang memerlukan langkah perbaikan kinerja. Sebab daerah tersebut menggambarkan harapan yang tinggi dari responden namun memiliki nilai persepsi kinerja yang rendah. Indikator tersebut didominasi indikator-indikator yang membentuk dimensi fasilitas dalam model HEdPERF[8]. Sehingga fasilitas yang ada di Politeknik Negeri Balikpapan terkonfirmasi di bawah standar kecukupan yang diharapkan responden. Hasil yang sama juga diperoleh dalam penelitian Suroto et al., (2017), dimana fasilitas merupakan indikator yang berada di kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa kecukupan fasilitas penunjang menjadi tantangan yang dihadapi banyak perguruan tinggi di Indonesia.

Sementara indikator yang berada pada kuadran 2 ada sebanyak 11 indikator. Indikator yang berada di kuadran ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada posisi yang benar, dan harus berusaha untuk dipertahankan. Indikator yang berada pada kuadran ini didominasi butir instrumen yang membentuk faktor aspek akademik dalam model HEdPERF [16]. Keberhasilan aspek akademik dalam membangun kualitas layanan perguruan tinggi memang patut diapresiasi. Namun tidak bisa menjadi dasar yang kuat dari kinerja akademik perguruan tinggi, sebab pengetahuan, daya kritis, dan budaya dari mahasiswa yang berbeda-beda[17].

**Tabel 3** Perhitungan nilai *MIS*, *WF*, *MSS*, *WS<sub>k</sub>* dan  $\sum_{k=1}^{41} WS_k$

K <sub>i</sub>	MIS	MSS	WF	WS
K1	6.63	5.97	0.025	0.151
K2	6.58	5.74	0.025	0.145
K3	6.17	5.24	0.024	0.124
K4	6.08	5.45	0.023	0.127
K5	6.57	5.71	0.025	0.143
K6	6.59	5.88	0.025	0.148
K7	6.37	5.66	0.024	0.138
K8	6.36	5.51	0.024	0.134
K9	6.23	5.49	0.024	0.131
K10	6.66	4.94	0.025	0.126
K11	6.67	5.08	0.026	0.129
K12	6.58	5.49	0.025	0.138
K13	6.54	4.43	0.025	0.111
K14	6.18	5.39	0.024	0.128
K15	6.17	5.31	0.024	0.125
K16	6.12	5.28	0.023	0.124
K17	6.47	4.73	0.025	0.117
K18	6.38	5.35	0.024	0.131
K19	6.44	5.66	0.025	0.139
K20	6.49	5.31	0.025	0.132
K21	6.20	5.00	0.024	0.118
K22	6.13	5.11	0.023	0.120
K23	6.48	5.09	0.025	0.126
K24	6.09	5.09	0.023	0.118
K25	6.36	5.13	0.024	0.125
K26	6.35	5.14	0.024	0.125
K27	6.14	5.23	0.024	0.123
K28	6.37	5.40	0.024	0.131
K29	6.42	5.50	0.025	0.135
K30	6.41	5.60	0.025	0.137
K31	6.34	5.51	0.024	0.134
K32	6.31	5.46	0.024	0.132
K33	6.38	5.25	0.024	0.128
K34	6.28	5.17	0.024	0.124
K35	6.44	5.31	0.025	0.131
K36	6.43	5.14	0.025	0.127
K37	6.36	5.19	0.024	0.126
K38	6.49	4.31	0.025	0.107
K39	6.48	4.94	0.025	0.122
K40	6.47	5.13	0.025	0.127
K41	6.22	5.11	0.024	0.122
	261.42	216.45	1.000	5.280

Catatan

- K<sub>i</sub> : Persepsi kinerja ke-i
- MIS : *Mean Importance Score*
- MSS : *Mean Satisfaction Score*
- WF : *Weight Factors*
- WS<sub>k</sub> : *Weight Score*

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang diperoleh masuk dalam kategori cukup memuaskan. Dan dari hasil *Importance-Performance Analysis (IPA)* terdapat 10 indikator yang dinilai mendesak diperlukan perbaikan kinerja dan kualitas, yaitu (P1) pengetahuan dosen yang cukup; (P2) sikap dosen yang baik dan penuh kepedulian dalam berinteraksi; (P5) sikap positif dosen terhadap mahasiswa; (P7) feedback/ umpan balik proses belajar; (P6) penyampaian materi dosen yang baik; (P12) program studi yang berkualitas; (P20) kemudahan lulusan memperoleh pekerjaan; (P19) pendidikan dan pengalaman kerja dosen yang sesuai bidangnya; (P28) sikap positif staff terhadap mahasiswa; (P30) pengetahuan staff yang baik terhadap sistem dan prosedur; (P35) staff/ dosen menghargai kepentingan penyampaian informasi.

Namun, pengukuran kinerja pelayanan dalam penelitian ini terbatas pada persepsi responden mahasiswa yang dimungkinkan belum memiliki daya kritis yang cukup tentang pelayanan yang mestinya didapatkan. Sehingga nilai kepuasan yang diperoleh tidak bisa menjadi acuan yang absolut yang menggambarkan kinerja objek penelitian, hal ini dikarenakan persepsi kinerja kualitas layanan perguruan tinggi dipengaruhi oleh dengan tingkat pengetahuan, literasi pelayanan dan budaya *stakeholdernya* [21].

#### **5. Keterbatasan Penelitian**

Analisis IPA yang dilakukan pada penelitian ini masih menggambarkan penyebaran nilai masing-masing indikator layanan kualitas, dan belum menggambarkan hasil penilaian masing-masing dimensi yang terbentuk. Penelitian lebih lanjut sangat diperlukan, sehingga untuk itu masih dimungkinkan ada analisis lebih lanjut yang mampu menggambarkan kinerja masing-masing dimensi atau variabel yang terbentuk pada model HEdPERF.

#### **Ucapan Terimakasih**

Penelitian ini dibiayai oleh dana DIPA Politeknik Negeri Balikpapan melalui kontrak Nomor: 05/PL32.13/SPK-LT/2019. Ucapan terimakasih kami ucapkan kepada Politeknik Negeri Balikpapan atas terlaksananya penelitian ini. Selain itu ucapan terima kasih juga kami haturkan kepada mahasiswa yang terlibat, staf penjaminan mutu, dan perwakilan manajemen atas masukan dan diskusi dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### **Daftar Pustaka**

- [1] Tabor, S. R. 2015. "Constraints to Indonesia's Economic Growth," Metro Manila, Philippines.
- [2] Jongbloed, B., Enders, J. and Salerno, C. 2008. "Higher education and its communities: Interconnections, interdependencies and a research agenda," *High. Educ.*, vol. 56, no. 3, pp. 303–324.
- [3] Kusumawati, A., Yanamandram, V. K. and Perera, N. 2010. "University marketing and consumer behaviour concerns: the shifting preference of university selection criteria in Indonesia," in *2010 Asian Studies Association of Australia 18th Biennial Conference*, pp. 1–16.
- [4] Firdaus, A. 2004. "Managing service quality in higher education sector: a new perspective through development of a comprehensive measuring scale," in *Proceedings of the Global Conference on Excellence in Education and Training: Educational Excellence through*

*Creativity, Innovation & Enterprise.*

- [5] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1988. "Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40.
- [6] Cronin, J. J. and Taylor, S. A. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *J. Mark.*, vol. 56, no. 3, pp. 55–68.
- [7] Teas, R. K. 1993. "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality," *J. Mark.*, vol. 57, no. 4, pp. 18–34.
- [8] Abdullah, F. 2006. "The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector," *Int. J. Consum. Stud.*, vol. 30, no. 6, pp. 569–581.
- [9] Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [10] Djeri, L., Stamenković, P., Blešić, I., and Milićević, S. 2018. "An importance-performance analysis of destination competitiveness factors : case of Jablanica district in Serbia," *Econ. Res. Istraživanja*, vol. 31, no. 1, pp. 1–16.
- [11] Joseph, M. Allbright, D., Stone, G., Sekhon, Y., and Tinson, J. 2005. "Importance-performance analysis of UK and US bank customer perceptions of service delivery technologies," *Int. J. Financ. Serv. Manag.*, vol. 1, no. 1.
- [12] Cohen, J. F., Coleman, E., and Kangethe, M.J. 2016. "An importance-performance analysis of hospital information system attributes: A nurses' perspective," *Int. J. Med. Inform.*, vol. 86, pp. 82–90.
- [13] De Jesus, F. and Silva, H. 2011. "Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality : The Empirical Results Of Estig ( IPB )," in *The 17th International Business Information Management Association Conference. University of Pavia. Milan, Italy*, 2011, pp. 306–315.
- [14] Martilla, J. A. and James, J. C. 1977. "Importance-Per Analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79.
- [15] Tabachnick, B.G. and Fidell, L.S. 2007. *Using Multivariate Statistics*, SEVENTH ED. NewYork: Pearson.
- [16] Abdullah, F. 2006. "Measuring service quality in higher education: three instruments compared," *Int. J. Res. Method Educ.*, vol. 29, no. 1, pp. 71–89.
- [17] Harvey, L. and Green, D. 1993. "Defining Quality," *Assess. Eval. High. Educ.*, vol. 18, no. 1, pp. 9–34.