

**Analisis Kualitas Pelayanan dengan
Metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI)
di STIKes Persada Husada Indonesia**

Elwindra¹; Alfatihah Reno MNSPM^{1 2}

*Service Quality Analysis
Using Student Satisfaction Inventory (SSI) Method
in Persada Husada Indonesia College Of Health Sciences (STIKes PHI)*

Abstrak

Seiring dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar perguruan tinggi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Husada Indonesia (STIKes PHI) sebagai salah satu institusi pendidikan sangat memerlukan usaha peningkatan kualitas layanan pendidikan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk mengukur serta menganalisa kualitas layanan pendidikan tinggi yang diberikan STIKes PHI, sehingga dapat diambil langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI) dengan 12 dimensi kualitas layanan pendidikan. Masing-masing dimensi diukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya dan dianalisis dengan teknik *Importance-Performance Analysis*. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 196 orang mahasiswa STIKes PHI yang dipilih berdasarkan metode *stratified random sampling*. Dari penelitian ini diketahui bahwa STIKes PHI harus memprioritaskan usaha perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada faktor-faktor yang termasuk dalam Dimensi *Academic Services (AS)*, *Concern For the Individual (CFI)*, dan *Instructional Effectiveness (IE)*. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terletak pada pengaturan masalah jadwal perkuliahan, pelayanan staf perpustakaan, fasilitas perpustakaan, fasilitas dan pelayanan lab komputer, kebenaran informasi saat promosi, fasilitas dan kenyamanan ruang kuliah, serta respon terhadap keluhan mahasiswa. STIKes PHI disarankan untuk melakukan perbaikan pelayanan pada dimensi-dimensi pelayanan yang menjadi prioritas dan terus melakukan penelitian kualitas pelayanan secara berkesinambungan, agar apa yang menjadi harapan mahasiswa dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *student satisfaction inventory* (ssi), tingkat kepuasan, *importance-performance analysis*, STIKes PHI.

Abstract

With the intense level of competition between universities, Persada Husada Indonesia College of Health Sciences (STIKes PHI) are one of the many educational institutions in need in improving the quality of our educational services. It is necessary to measure and analyze the quality of education services provided by STIKes PHI, therefore appropriate steps can be taken to improve the services quality. The method that was used in this study was the Student Satisfaction Inventory (SSI) method which contained 12 dimensions of quality educational services. Each dimension was measured with both level of importance and level of satisfaction and analyzed by the technique of Importance -

¹ Dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Husada Indonesia

² Pegawai Badan Pusat Statistik

Performance Analysis. An amount of 196 students was chosen as respondent for this study, and choosed based on stratified random sampling method. This research noted that STIKes PHI must prioritize in improving their efforts and quality of care to the factors that were included in Dimension: Academic Services (AS), Concern For the Individual (CFI), and Instructional Effectiveness (IE). The main concerns that were affecting student satisfaction lies in: class schedulling, library staff services, library facilities, computer lab facilities and services, promoting information, classes facilities and comfort, and responses to student complaints. STIKes PHI were advised to create improvements in its service dimensions which was included in priority dimensions, and continues to perform research service quality regularly, therefore the students expectations can be satisfy with efficiency and effectiveness.

Keywords: service quality, student satisfaction inventory (ssi), satisfaction index, importance-performance analysis, STIKes PHI.

Pendahuluan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Husada Indonesia (STIKes PHI) merupakan institusi pendidikan tenaga kesehatan yang menawarkan 2 (dua) Jurusan, yaitu Jurusan Keperawatan dan Jurusan Kesehatan Masyarakat. Salah satu strategi yang digunakan agar tetap eksis adalah dengan bukan hanya dengan *brand* yang kuat, tetapi dilihat dari bagaimana jasa pelayanan yang diberikan dapat dikemas sedemikian rupa sehingga dapat memuaskan mahasiswa. STIKes PHI didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten dalam bidangnya dan sarana prasarana yang memadai dengan ruang praktek/lab yang lengkap dan nyaman, ruangan kelas yang bersih serta lokasi yang strategis mudah dijangkau oleh mahasiswa. Bila dilihat keunggulan STIKes PHI dibandingkan dengan institusi pendidikan di Jakarta, maka STIKes PHI merupakan institusi pendidikan tenaga kesehatan yang berkualitas dengan biaya pendidikan yang relatif murah. Sedangkan peluang eksternal dapat dilihat dari meningkatnya kebutuhan akan tenaga kesehatan baik di dalam maupun luar negeri serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan arti penting dari kesehatan.

Ada banyak sekali sekolah tinggi ilmu kesehatan di Jakarta yang menawarkan jurusan/program studi yang sama. Masing-masing memiliki keunggulan dan kelemahannya sendiri sehingga persaingan antar institusi menjadi sangat ketat. Persaingan ini akan semakin terasa di masa yang akan datang, untuk

itu STIKes PHI harus mengantisipasi dengan tidak hanya menawarkan jasa dalam bentuk fisik saja tetapi juga melayani dengan lebih profesional sehingga mahasiswa merasa puas dan merekomendasikan kepada rekan dan saudaranya untuk masuk ke institusi pendidikan ini.

Konsep kualitas pelayanan (*service quality/servqual*) merupakan alat yang efektif untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Model ini terdiri atas dua bagian, dimana bagian awal berisikan harapan pelanggan untuk sebuah kelas pelayanan, dan bagian kedua merupakan persepsi pelanggan akan pelayanan yang diterima. Sebuah skor untuk kualitas pelayanan dihitung dari selisih antara nilai peringkat yang diberikan pelanggan untuk sesang pernyataan harapan dan persepsi.

Khusus untuk institusi pendidikan, metode pengukuran tingkat kepuasan yang biasa digunakan adalah dengan Metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI). Metode ini dikembangkan oleh Noel-Levitz dan telah menjadi standar nasional untuk negara Amerika Serikat. Secara konseptual SSI terdiri dari 12 skala pengukuran.

Pelayanan jasa pendidikan di STIKes PHI saat ini tidak luput dari keluhan mahasiswa terutama tentang dosen mengajar, kenyamanan ruang kelas dan asrama, pelayanan dari unit-unit administrasi dan pelaksana teknis yang kurang baik, serta nilai ujian yang terlambat diumumkan. Untuk itu penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa sangatlah penting

untuk dijadikan dasar evaluasi diri sehingga mampu meningkatkan kinerja dan kualitas pendidikan di STIKes PHI.

Metode

Penelitian menggunakan metode potong lintang (*Cross Sectional Descriptive Study*) yang dianalisis dengan Metode *Importance Performance Analysis* untuk melihat posisi masing-masing Skala SSI berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) dan kepuasan (kenyataan).

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIKes PHI baik Program Studi Keperawatan maupun Kesehatan Masyarakat. Jumlah total keseluruhan populasi adalah 431 orang. Sampel dihitung dengan tingkat kepercayaan 95% sehingga didapat jumlah responden sebanyak 196 orang. Responden dipilih berdasarkan metode *stratified random sampling* yang terdistribusi secara proporsional di dua jurusan, yaitu Jurusan Keperawatan dan Jurusan Kesehatan Masyarakat.

Variabel independen yang digunakan adalah 12 skala SSI, yaitu:

1. *Academic Advising and Counseling Effectiveness (AAC)*: menilai secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Penasehat akademik dinilai berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian mereka secara pribadi untuk kesuksesan siswa, serta pendekatan mereka terhadap siswa.
2. *Academic Services (AS)*: menilai area pelayanan kepada mahasiswa dalam mendukung mahasiswa untuk mencapai tujuan akademis. Area pelayanan ini termasuk perpustakaan, laboratorium komputer, ruang praktek/pelatihan, dan ruang kelas.
3. *Admissions and Financial Aid Effectiveness (AFA)*: menilai kemampuan institusi pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa secara efektif. Skala ini mencakup kemampuan dan pengetahuan penasehat akademik, dan juga keefektifan dan ketersediaan program bantuan keuangan untuk siswa (beasiswa, magang, proyek).
4. *Campus Climate (CC)*: menilai kemampuan dan pengalaman institusi pendidikan untuk meningkatkan kebanggaan dan rasa memiliki. Skala ini juga menilai kemampuan institusi pendidikan dan peran serta kampus mereka di masyarakat. Skala ini juga menilai kemampuan institusi dalam berkomunikasi dengan siswa.
5. *Concern For the Individual (CFI)*: menilai kemampuan institusi dalam memperlakukan setiap siswa secara individu. Skala ini mencakup penilaian terhadap pelayanan dari bagian yang berhubungan langsung dengan siswa (bagian akademik, kemahasiswaan fakultas, penasehat, pembimbing).
6. *Instructional Effectiveness (IE)*: menilai pengalaman akademik siswa, kurikulum, dan kemampuan institusi pendidikan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang akademik. Skala ini mencakup wilayah akademik secara menyeluruh, baik di dalam maupun di luar kelas, termasuk tersedianya pelatihan-pelatihan yang sesuai bagi siswa.
7. *Registration Effectiveness (RE)*: menilai masalah yang berhubungan dengan registrasi dan pembayaran. Skala ini juga mengukur kemampuan institusi pendidikan untuk membuat proses registrasi dan pembayaran berjalan dengan efektif dan lancar.
8. *Responsiveness to Diverse Populations (RDP)*: menilai komitmen institusi pendidikan dalam memberikan kesempatan belajar bagi orang dengan keadaan khusus, seperti kaum minoritas, penyandang cacat, siswa dari daerah, siswa dengan waktu terbatas (sambil kerja), dan siswa yang lebih tua yang ingin kembali belajar.
9. *Safety and Security (SS)*: menilai tanggung jawab institusi pendidikan untuk memberikan keamanan dan keselamatan bagi siswa. Skala ini mengukur keefektifan

baik personil keamanan maupun fasilitas kampus.

10. *Service Excellence (SE)*: menilai sikap staf dalam memberikan pelayanan, terutama untuk staf yang berhubungan langsung dengan siswa. Skala ini merujuk pada wilayah dimana penilaian terhadap mutu layanan dan pelayanan siswa secara individu menjadi fokus utama.
11. *Student Centeredness (SC)*: menilai usaha institusi pendidikan untuk menghargai siswanya, bahwa mereka adalah bagian penting dari kemajuan institusi. Skala ini mengukur seberapa besar siswa merasa disambut dan dihargai.
12. *Campus Support Services (CSS)*: menilai mutu layanan pada fasilitas dan sarana penunjang, yang dapat digunakan siswa untuk meningkatkan produktifitas dan memberi makna yang lebih mendalam pada pengalaman belajar mereka. Layanan ini meliputi area yang luas, seperti perpustakaan, laboratorium komputer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan oleh siswa di luar kelas.

Pada skala SSI terdapat 3 nilai yang mendasar, yaitu:

1. Nilai Kepentingan / *Importance Score*: menunjukkan seberapa besar harapan. (semakin besar nilai kepentingan, semakin penting bagi siswa).
2. Nilai Kepuasan / *Satisfaction Rating Score*: menunjukkan seberapa puas siswa terhadap apa yang dilakukan institusi dalam memenuhi harapan siswa. (semakin besar nilai kepuasan, semakin puas siswa).
3. Nilai Kesenjangan / *Gap*: adalah nilai kepentingan dikurangi nilai kepuasan. Nilai ini menunjukkan seberapa baik pelayanan yang diberikan pihak institusi dalam memenuhi harapan siswa. Nilai kesenjangan yang besar (misalnya 1,5 atau lebih), menunjukkan bahwa institusi tidak memenuhi harapan siswa. Nilai kesenjangan yang kecil atau mendekati nol menunjukkan bahwa institusi telah memenuhi harapan siswa. Nilai kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa institusi telah melebihi harapan siswa. Skala dimulai dari angka 1 sampai dengan 7, dimana 1 adalah angka terendah yang berarti 'sangat tidak penting' atau 'sangat tidak puas', hingga ke angka yang tertinggi 7 yang berarti 'sangat penting' atau 'sangat puas'.

Tabel 1 Penilaian Skala *Student Satisfaction Inventory* (SSI)

Skala	Kepentingan	Kepuasan
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting	Tidak Puas
3	Kurang Penting	Kurang Puas
4	Biasa Saja	Biasa Saja
5	Cukup Penting	Cukup Puas
6	Penting	Puas
7	Sangat Penting	Sangat Puas

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Nilai Kesenjangan / Gap

Tabel 2 Nilai Kesenjangan/Gap dari Masing-masing Pertanyaan

Item	Pertanyaan SSI	Importance	Satisfaction	Gap
18	Jadwal perkuliahan terkontrol dengan baik	6,53	2,86	3,67
5	Staf perpustakaan membantu dan mudah dihubungi	6,18	2,69	3,49

6	Fasilitas perpustakaan sesuai kebutuhan	6,50	3,29	3,21
9	Fasilitas lab komputer memadai dan mudah di akses	6,46	3,30	3,17
22	Informasi yg disampaikan saat promosi sesuai dgn kenyataan	6,25	3,10	3,15
4	Fasilitas dan kenyamanan ruang kuliah	6,48	3,35	3,13
17	Staf kampus cepat tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa	6,37	3,28	3,09
19	Kemudahan untuk mendapatkan informasi	6,38	3,41	2,97
13	Suasana kampus yang nyaman	6,52	3,65	2,87
31	Kegiatan ekstrakurikuler yang beragam	6,07	3,21	2,86
8	Fasilitas lab keperawatan memadai	6,50	3,66	2,84
32	Tersedianya tempat menyalurkan keluhan mahasiswa	6,03	3,23	2,80
33	Tersedianya menu yang murah dan beragam di kantin kampus	5,89	3,11	2,78
28	Ketepatan waktu dosen mengajar di kelas	6,53	3,90	2,63
7	Staf lab keperawatan membantu dan mudah dihubungi	6,31	3,84	2,47
16	Kepedulian pihak kampus terhadap masalah pribadi mahasiswa	6,01	3,54	2,47
26	Gedung kampus yang terawat dan bersih	6,43	4,10	2,33
20	Pengumuman nilai UTS/UAS tepat waktu	6,32	4,05	2,28
15	Kampus mempunyai reputasi yang baik	6,53	4,29	2,24
10	Biaya kuliah terjangkau	6,41	4,30	2,11
1	Wali Kelas / Pembimbing Akademik peduli dan mudah dihubungi	6,32	4,27	2,05
30	Peraturan dan tata tertib kampus yang jelas dan mendidik	6,33	4,30	2,04
2	Pelayanan bagian bimbingan dan konseling (BK) yang bermanfaat	5,82	3,81	2,01
36	Pelayanan administrasi yang cepat dan tepat waktu	6,12	4,12	2,00
25	Keamanan lingkungan Kampus	6,49	4,53	1,97
23	PPS membantu mahasiswa beradaptasi dgn lingkungan kampus	5,90	3,94	1,96
14	Perasaan bangga terhadap kampus	6,10	4,17	1,93
29	Kemampuan dosen menyampaikan materi kuliah dengan baik	6,61	4,69	1,92
34	Keramahan staf administrasi dalam memberikan pelayanan	6,16	4,28	1,88
35	Keterampilan staf administrasi dalam bekerja	6,07	4,26	1,81
3	Dosen pembimbing praktek yang perhatian dan ramah	6,35	4,55	1,80
21	Pemberian ujian HER tepat waktu	6,29	4,49	1,80
12	Pemberian beasiswa yang tepat sasaran	6,30	4,60	1,69
24	Penerimaan mahasiswa tanpa membedakan SARA	6,18	4,54	1,64
27	Kerapihan staf/dosen	6,30	4,84	1,46
11	Pembayaran biaya kuliah dengan angsuran	6,39	4,97	1,41

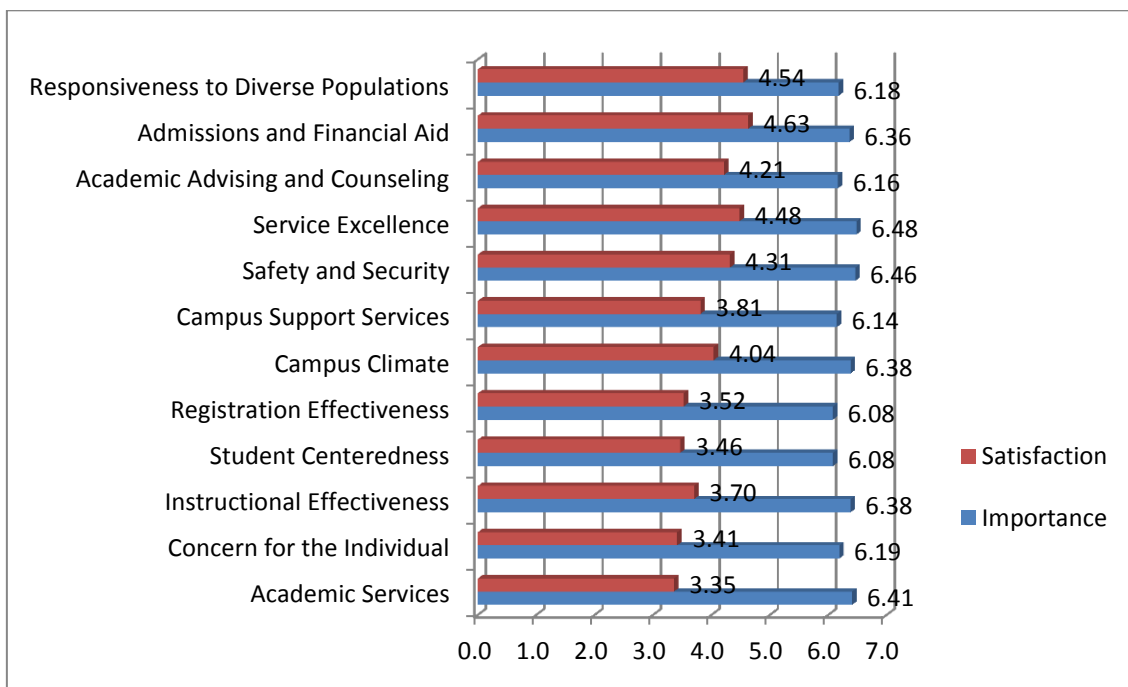
Tabel 2 menunjukkan bahwa belum ada pelayanan yang diberikan institusi yang telah memenuhi/mendekati harapan mahasiswa. Dari 36 pertanyaan ada 7 yang nilai kesenjangan/gap nya lebih dari 3, yaitu:

- **Jadwal perkuliahan terkontrol dengan baik (3,67).**
Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat tidak puas terhadap pengaturan jadwal kuliah yang ada.
- **Staf perpustakaan membantu dan mudah dihubungi (3,49).**
Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan staf perpustakaan dinilai sangat buruk dan sulit untuk dihubungi.
- **Fasilitas perpustakaan sesuai kebutuhan (3,21).**
Perpustakaan kembali menjadi sorotan, kali ini dalam hal fasilitas yang dinilai tidak memadai.
- **Fasilitas lab komputer memadai dan mudah di akses (3,17).**

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sulit untuk mengakses lab komputer dan fasilitas masih dinilai kurang.

- **Informasi yg disampaikan saat promosi sesuai dgn kenyataan (3,15).**
Mahasiswa menilai bahwa informasi yang diberikan saat promosi tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.
- **Fasilitas dan kenyamanan ruang kuliah (3,13).**
Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kenyamanan ruang kuliah masih dinilai belum memadai.
- **Staf kampus cepat tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa (3,09)**
Hal ini menunjukkan bahwa staf kampus tidak cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa.

Dari 36 pertanyaan tersebut dikelompokkan kedalam 12 Skala *Student Satisfaction Inventory (SSI)* sehingga didapat kesenjangan/gap dari masing-masing skala.



Gambar 1 Perbandingan antara Kepentingan (Harapan) dengan Kepuasan

Dari gambar 1 terlihat bahwa kepuasan mahasiswa pada masing-masing Skala SSI masih jauh dari harapan. Ini menunjukkan bahwa institusi STIKes PHI harus bekerja lebih keras memperbaiki area pelayanan pada mahasiswa.

Academic Services (AS) yang memiliki nilai gap tertinggi sebesar 3,05 menunjukkan bahwa institusi sangat lemah dalam area pelayanan. Hal ini sesuai dengan faktor yang menjadi sorotan pada masing-masing pertanyaan, yaitu lemahnya pelayanan dan fasilitas pada perpustakaan, lab komputer dan ruang kelas.

Nilai gap tertinggi kedua terletak pada *Concern for the Individual (CFI)* dengan nilai

sebesar 2,78. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan mahasiswa secara individual masih buruk terkait dengan pelayanan pada bidang akademik, kemahasiswaan dan penasehat/bimbingan.

Importance-Performance Analysis

Berdasarkan hasil *importance-performance analysis* dapat dihitung tingkat kesesuaian dari masing-masing Skala SSI. Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan antara kepentingan (harapan) dengan kepuasan (kenyataan). Dengan tingkat kesesuaian ini dapat dipergunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan kerja.

Tabel 3 Tingkat Kesesuaian Masing-masing Skala SSI

SSI	Code	Importance	Satisfaction	Kesesuaian
Academic Services	AS	6,41	3,35	52,36%
Concern for the Individual	CFI	6,19	3,41	55,13%
Student Centeredness	SC	6,08	3,46	56,95%
Registration Effectiveness	RE	6,08	3,52	57,93%
Instructional Effectiveness	IE	6,38	3,70	57,99%
Campus Support Services	CSS	6,14	3,81	62,01%
Campus Climate	CC	6,38	4,04	63,25%
Safety and Security	SS	6,46	4,31	66,76%
Academic Advising and Counseling	AAC	6,16	4,21	68,30%
Service Excellence	SE	6,48	4,48	69,11%
Admissions and Financial Aid	AFA	6,36	4,63	72,69%
Responsiveness to Diverse Populations	RDP	6,18	4,54	73,49%
Rata-rata		6,28	3,96	63,03%

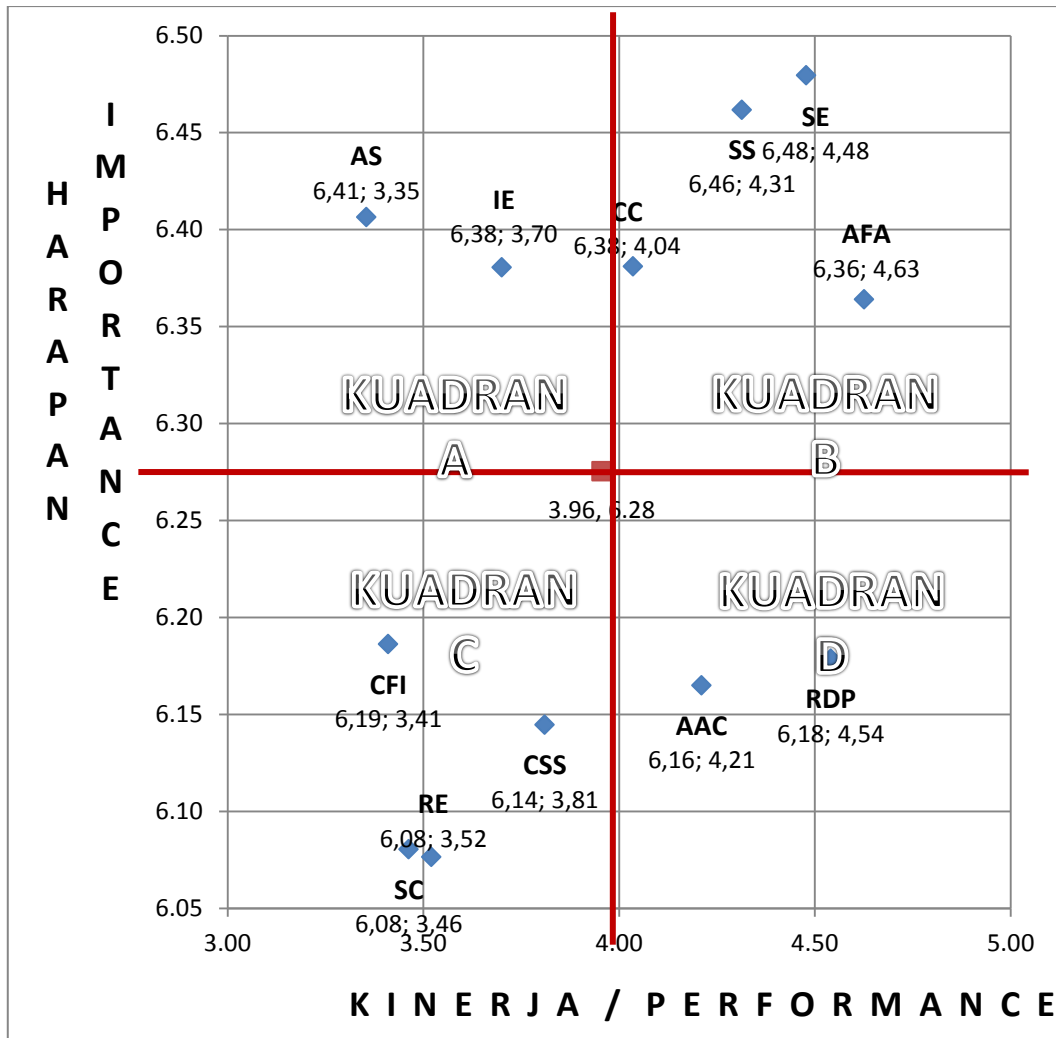
Tabel 3 menunjukkan bahwa institusi STIKes PHI harus menitikberatkan perbaikan pelayanan pada *Academic Services (AS)* dan *Concern for the Individual (CFI)*. Pada Skala *Responsiveness to Diverse Population (RDP)* dan *Admission and Financial Aid (AFA)* terlihat bahwa tingkat kesesuaian telah mencapai nilai diatas 70%, namun hal ini bukan berarti skala ini tidak membutuhkan perbaikan dan pengembangan sama sekali.

Dari rata-rata tingkat kesesuaian didapat angka 63,03%. Nilai ini masih tergolong buruk, karena tujuan dari kualitas pelayanan yang baik harus memberikan kepuasan yang setinggi-tingginya kepada pengguna. Untuk itu institusi harus melakukan perbaikan dan evaluasi secara berkesinambungan

Dari nilai kepentingan dan kepuasan masing-masing Skala SSI didapatkan rata-rata nilai. Melalui metode *Importance Performance*

Analysis, maka rata-rata ini akan menjadi sumbu pada Diagram Kartesius untuk melihat posisi masing-masing, sehingga didapat

strategi penanganan untuk masing-masing skala



Gambar 2 Diagram Importance Performance Analysis

Kuadran A

Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan dan penanganannya perlu diprioritaskan. Keberadaan faktor-faktor ini dinilai sangat penting oleh mahasiswa, tetapi tingkat pelaksanaan atau kinerja institusi STIKes PHI masih belum memuaskan, sehingga banyak responden menyatakan tidak puas. Ada 2 Skala SSI yang masuk dalam kuadran ini, yaitu:

1. Academic Services (AS)
2. Instructional Effectiveness (IE)

Kuadran B

Kuadran B menunjukkan faktor-faktor yang telah berhasil dilaksanakan dan wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan dan tingkat pelaksanaan atau kinerja institusi STIKes PHI telah memuaskan. Skala SSI yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Campus Climate (CC)
2. Safety and Security (SS)
3. Service Excellence (SE)
4. Admissions and Financial Aid Effectiveness (AFA)

Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, tetapi mahasiswa masih menganggap bahwa faktor-faktor ini bukan prioritas utama untuk ditingkatkan dan pelaksanaannya juga masih belum bisa memuaskan pasien. Skala SSI yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. *Concern for the Individual (CFI)*
2. *Student Centeredness (SC)*
3. *Registration Effectiveness (RE)*
4. *Campus Support Services (CSS)*

Kuadran D

Kuadran D menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tetapi pasien menganggap bukan merupakan faktor yang penting sedangkan pelaksanaannya sudah dinilai cukup memuaskan. Skala SSI yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. *Academic Advising and Counseling Effectiveness (AAC)*
2. *Responsiveness to Diverse Populations (RDP)*

Faktor Penunjang Lain dan Gambaran Kepuasan Secara Umum

Beberapa faktor penunjang yang berhubungan dengan kualitas pelayanan juga dapat menjadi masukan untuk perbaikan institusi. Bagian yang disoroti adalah pelayanan di asrama dan faktor minat mahasiswa masuk ke STIKes PHI.

Gambaran kepuasan mahasiswa secara umum pun perlu ditampilkan melalui level kesesuaian kualitas pelayanan dengan harapan dan tingkat kepuasan secara menyeluruh. Gambaran umum ini menjadi kontrol untuk melihat kesesuaiannya dengan hasil temuan dalam penelitian.

Tabel 4 Gap pada Kualitas Pelayanan di Asrama

Item	Asrama	Importance	Satisfaction	Gap
37	Keamanan dan Kenyamanan	6,29	3,12	3,16
38	Peraturan dan Tata Tertib	6,12	3,50	2,62
39	Kepedulian Koordinator Asrama	6,10	3,58	2,53
	Rata-Rata	6,17	3,40	2,77

Tabel 4 menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kenyamanan asrama memiliki tingkat kesenjangan yang cukup jauh melebihi faktor-

faktor lain. Untuk itu perbaikan pelayanan di asrama harus lebih diprioritaskan pada faktor keamanan dan kenyamanan ini.

Tabel 5 Faktor yang Mempengaruhi Minat Masuk ke STIKes PHI

Item	Faktor Yang Mempengaruhi Masuk STIKes PHI	Importance
45	Peluang kerja yang terbuka luas	6,61
42	Fasilitas kampus (gedung, asrama, lab, bis, lahan praktek,dll)	6,50
41	Reputasi kampus	6,39
40	Biaya kuliah	6,26
46	Kemudahan bagi calon mhs (penjemputan, tiket pesawat dll)	6,12
44	Lokasi yang strategis	6,11
43	Rekomendasi keluarga / teman	5,87

Tabel 5 menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi mahasiswa untuk masuk ke STIKes PHI adalah karena faktor peluang kerja yang terbuka luas dan fasilitas

kampus. Untuk itu, dalam menarik minat mahasiswa, STIKes PHI harus terus meningkatkan membuka peluang kerja yang lebih luas untuk mahasiswa/lulusan. Fasilitas

kampus dalam bentuk gedung, asrama, lab, bis antar jemput, lahan praktek dan lain-lain, juga

harus senantiasa ditingkatkan.

Tabel 6 Gambaran Umum Level Kualitas Pelayanan

Item	GAMBARAN UMUM	Importance
47	Secara umum, apakah proses pendidikan dan pelayanan yang anda rasakan selama di STIKes PHI sudah sesuai dgn harapan anda ?	2,94

Tabel 6 menunjukkan gambaran secara umum terhadap kualitas pelayanan STIKes PHI berada pada level 2,94. Hal ini berarti bahwa mahasiswa menilai kualitas pelayanan STIKes PHI masih berada sedikit di bawah

harapan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kesesuaian baru mencapai 63,03% serta rata-rata Gap sebesar 2,32.

Tabel 7 Tingkat Kepuasan Secara Menyeluruh

Item	Gambaran Umum	Importance
48	Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan anda selama menjalani proses pendidikan di STIKes PHI ?	4,01

Tabel 7 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan STIKes PHI berada pada level 4,01. Hal ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa STIKes PHI berada pada level yang biasa saja. Hal ini pun sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kesesuaian 63,03% dan rata-rata Gap sebesar 2,32.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Belum ada pelayanan yang diberikan institusi yang dinilai mahasiswa telah memenuhi/mendekati harapan. Beberapa area pelayanan bahkan menunjukkan Gap yang sangat besar, yaitu pada masalah jadwal perkuliahan, pelayanan staf perpustakaan, fasilitas perpustakaan, fasilitas dan pelayanan lab komputer, kebenaran informasi saat promosi, fasilitas dan kenyamanan ruang kuliah, serta respon terhadap keluhan mahasiswa.
- b. Terdapat 2 Dimensi dalam Skala SSI yang memiliki Gap yang besar dan dengan Tingkat Kesesuaian paling rendah, yaitu

Academic Services (AS) dan *Concern for the Individual (CFI)*. Kedua area ini harus menjadi fokus institusi untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa.

- c. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* dapat disimpulkan bahwa institusi STIKes PHI harus berkonsentrasi untuk memperbaiki pelayanan pada *Academic Services (AS)* dan *Instructional Effectiveness (IE)*. Dimensi pelayanan yang juga harus dipertahankan dan ditingkatkan adalah *Campus Climate (CC)*, *Safety and Security (SS)*, *Service Excellence (SE)* dan *Admissions and Financial Aid Effectiveness (AFA)*.

Saran

Dari hasil penelitian maka dapat diberikan saran untuk perbaikan pelayanan STIKes PHI terutama difokuskan pada faktor-faktor yang dinilai penting oleh mahasiswa, seperti perbaikan pelayanan dan fasilitas di perpustakaan, perbaikan pelayanan dan fasilitas lab komputer, perbaikan fasilitas dan kenyamanan ruang kuliah, perbaikan pelayanan bidang akademik seperti

penjadwalan dan kurikulum. Dari penelitian ini juga juga disarankan kepada institusi STIKes PHI untuk terus melakukan penelitian kualitas pelayanan ini secara berkesinambungan, agar apa yang menjadi harapan mahasiswa dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.

Daftar Pustaka

- Azwar, A. (1996). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Depkes RI. (1995). *Sistem kesehatan nasional*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Giantari, I.G.A.K, et al. *Analisis kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar di Program Diploma 3 FE UNUD*. Denpasar : Buletin Studi Ekonomi.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran jilid I dan II : analisis, perencanaan dan pengendalian*, Terjemahan Bahasa Indonesia, Jakarta : Prenhallindo.
- Low, L. (2000). *Are college students satisfied?*, www.noellevitz.com, Iowa, Amerika
- Ndendo, R.T, et al. (2007). *Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PSMA on-line pada Universitas Gunadarma*. Jakarta : Universitas Gunadarma.
- Noellevitz, Inc, (2000). *Ten-step satisfaction assessment plan*, www.noellevitz.com, Iowa, Amerika.
- Noellevitz, Inc, (2000). *The student satisfaction inventory*, www.noellevitz.com, Iowa, Amerika
- The Office of Institutional Effectiveness and Accountability, 2008 *Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory, Executive Summary*, Austin Community College, Texas
- Zeithaml, V.A, et al. (1990). *Delivering quality services: balancing customer perceptions and expectations*, New York: The Free Press.