

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN PADA STAIN PEKALONGAN DENGAN INSTRUMEN SERVQUAL

Ahmad Rosyid

Agus Fakbrina

Iwan Zaenul Fuad

STAIN Pekalongan

Abstrak: This study aimed to examine the quality of academic services at STAIN Pekalongan by comparing the students' expectations with their perceptions of the academic services they received. SERVQUAL instrument was used to measure quality dimensions which have five aspects namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The result was a gap between expectations and perceptions. Then, it was tested whether this gap was significant or not by using the Wilcoxon Signed Rank test. The next step in order to produce useful analysis for decision makers by using Important Performance Analysis (IPA). Test results showed that either all items or dimensions have a negative gap. This means that the academic services quality at STAIN Pekalongan still need some improvements.

Kata Kunci: Servqual, Analisis IPA, Kualitas layanan akademik

Pendahuluan

Pelayanan buruk dan tidak berkualitas masih dapat dijumpai dimana-mana dan sering kita alami sendiri. Misalnya, suasana ribet, panas, berdesakan dan molor yang dirasakan oleh mahasiswa STAIN Pekalongan ketika mengurus layanan akademik seperti pembagian KHS, pendaftaran mata kuliah dan herregistrasi (Bulletin Suara Mahasiswa, 2012). Padahal kualitas pelayanan adalah kunci mencapai keberhasilan.

Kualitas layanan yang diberikan seringkali dapat menentukan keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi baik organisasi yang *profit oriented* maupun *non profit oriented*. Bahkan, kualitas layanan telah menjadi senjata terampuh yang harus dimiliki oleh setiap organisasi. Sebagaimana yang diucapkan oleh Stanley Marcus kepada sekelompok bankir bahwa tagihan dollar yang nasabah terima dari teller empat bank

yang berbeda jumlahnya sama. Akan tetapi, yang membedakannya hanyalah kualitas layanan dari tellernya (Parasuraman et.al, 1988).

Pemahaman yang baik akan kebutuhan pelanggan dan konsistensi dalam menjaga kualitas layanan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang pada ujungnya dapat menaikkan profit maupun reputasi suatu organisasi. Pelanggan yang puas akan dengan sukarela menjadi tenaga pemasaran gratis bagi organisasi tersebut yang pada akhirnya akan menaikkan pangsa pasar dari organisasi bersangkutan.

Prodi pendidikan dan ekonomi adalah dua prodi yang paling banyak diminati oleh masyarakat Pekalongan dan eks karesidenan Pekalongan¹. Oleh karenanya tidaklah mengherankan jika hampir semua perguruan tinggi dan sekolah tinggi di Pekalongan minimal membuka salah satu dari kedua prodi unggulan tersebut. Akibatnya, persaingan untuk menarik minat masyarakat untuk memilih perguruan tinggi yang membuka kedua prodi tersebut sangat ketat.

Sengitnya persaingan merebut minat dan kepercayaan masyarakat memerlukan strategi jitu untuk memenangkannya. Biaya pendidikan yang murah tidak bisa dijadikan satu-satunya kekuatan untuk bersaing. Diperlukan layanan yang berkualitas dan prima dari seluruh aspek yang ada agar masyarakat dapat percaya dan menjatuhkan pilihan kepada kita.

Penelitian tentang kualitas layanan telah banyak dilakukan oleh peneliti lintas negara dengan objek penelitian yang berbeda-beda. Penelitian mereka umumnya menggunakan SERVQUAL sebagai instrumen utama untuk mengukur kualitas layanan. Diantaranya Ali et.al. (2011), Santhiyavalli dan Sandhya (2011) yang mengkaji sektor perbankan di India, Lonial et.al. (2010) di sektor layanan kesehatan Turki, Haley dan Grant (2011) pada sektor nonprofit di Kanada, Benlian et.al.(2012) pada sektor jasa pembuatan software di Jerman. Namun,

¹Berdasarkan data yang dirilis oleh BPS kota Pekalongan, STAIN Pekalongan pada 2010 memiliki mahasiswa sebanyak 3.266 dari 3 jurusan yang dimiliki. Prodi Ekonomi (Ekonomi Syariah dan D3 Perbankan Syariah) dan Pendidikan Agama Islam menyumbang porsi terbesar dengan jumlah mahasiswa berturut-turut sebanyak 512 dan 2.336 orang. Dengan demikian 87% mahasiswa STAIN Pekalongan adalah mahasiswa dari kedua prodi tersebut. Demikian pula kecenderungan yang terjadi di perguruan tinggi yang lain. UNIKAL, misalnya, memiliki mahasiswa sebanyak 3.577 dari 6 fakultas yang ada. Fakultas Ekonomi dan Fakultas Ilmu Kependidikan menyumbang porsi terbesar dengan jumlah masing-masing 1.006 dan 1.343 orang. Dengan demikian kedua fakultas tersebut menyumbang sebesar 66% mahasiswa (BPS kota Pekalongan, 2010).

masih sedikit penelitian yang mengambil sektor jasa pendidikan khususnya pendidikan negeri sebagai objek kajian.

Penelitian yang menggunakan sektor jasa pendidikan sebagai objek penelitian diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Abari et.al (2011). Mereka mengukur kualitas layanan pada program pasca sarjana di Islamic Azad University- cabang Khorasgan. Sedangkan Riksana (2011) meneliti kualitas layanan pada Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia (STISI) Telkom. Keduanya adalah institusi pendidikan yang dikelola oleh swasta.

STAIN Pekalongan termasuk institusi pendidikan negeri tertua dan terbesar di Pekalongan karena cikal bakalnya adalah Fakultas Syariah di Bumiayu yang berdiri tahun 1968. Setelah melalui pergulatan sejarah yang panjang akhirnya resmi berdiri menjadi STAIN Pekalongan melalui Keppres No. 11 tahun 1997 (www.stain-pekalongan.ac.id). Usianya yang telah matang dan aspek sejarahnya yang berliku-liku menjadikannya menarik untuk dijadikan obyek kajian atas kualitas layanan yang diberikan pada sektor jasa pendidikan.

Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disajikan rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh STAIN Pekalongan dengan menggunakan indikator reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*)?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa STAIN Pekalongan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh STAIN Pekalongan dengan menggunakan indikator reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*)?
3. Bagaimana *gap* antara harapan dan persepsi kualitas layanan terkait aspek reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*) di STAIN Pekalongan?

Pembatasan Masalah

Penelitian ini membatasi diri pada pengukuran kualitas layanan yang diberikan oleh pihak-pihak yang terlibat baik langsung maupun tak langsung (dosen, pegawai maupun pimpinan) dalam proses pembelajaran

kepada mahasiswa. Kualitas ini diukur dengan cara membandingkan antara harapan terhadap kualitas yang diterima dengan persepsi atas kualitas yang diberikan oleh pihak-pihak tersebut.

Pengukuran kualitas layanan ini mengacu kepada lima dimensi yang dimiliki oleh layanan berkualitas yaitu : (1) *Tangibles* : aspek yang terlihat secara fisik misal peralatan dan personel petugas layanan, (2) *Reliability* : kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, (3) *Responsiveness* : kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan serta pelayanan yang cepat, (4) *Assurance* : kemampuan para staf layanan untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, dan (5) *Empathy* : kemauan perusahaan untuk peduli dan memperhatikan pelanggannya (Parasuraman et.al, 1990).

Unit yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam, Ekonomi Syariah dan D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan saja karena ketiga prodi ini adalah prodi yang paling diminati pada setiap penerimaan mahasiswa baru disamping alasan bahwa ketiga jenis prodi tersebut adalah prodi yang dibuka oleh hampir semua perguruan tinggi dan sekolah tinggi di wilayah Pekalongan dan eks karisidenan Pekalongan.

Signifikansi Penelitian

STAIN Pekalongan yang telah lama mengandalkan prodi Pendidikan Agama Islam, Ekonomi Syariah dan D3 Perbankan Syariah untuk menjaring mahasiswa di Pekalongan dan Eks Karisidenan Pekalongan menghadapi tantangan berat dari perguruan tinggi dan sekolah tinggi lain. Ketat dan sengitnya persaingan semakin bertambah sejak UNIKAL (Universitas Pekalongan) membuka Fakultas Ilmu Pendidikan di tahun 2008. Sejak itu, perlahan tapi pasti, kedudukan STAIN Pekalongan sebagai institusi pendidikan dengan jumlah mahasiswa terbesar telah diambil alih oleh UNIKAL pada tahun 2009 (BPS Kota Pekalongan, 2011).

Kepercayaan masyarakat untuk memilih institusi pendidikan berkualitas bagi putra-putri mereka harus diraih dan senantiasa dijaga. Untuk itu institusi pendidikan harus dapat memberikan layanan berkualitas kepada mahasiswanya. Oleh karenanya STAIN perlu melakukan pengujian terhadap kualitas layanan yang diberikan saat ini. Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat *gap* yang besar

antara harapan terhadap kualitas yang diterima dengan persepsi atas kualitas yang diberikan oleh STAIN Pekalongan kepada mahasiswanya.

Berangkat dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh STAIN Pekalongan dilihat dari dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*).
2. Untuk mengetahui tingkat persepsi mahasiswa STAIN Pekalongan atas kualitas layanan dalam hal dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*).
3. Untuk mengetahui *gap* antara harapan dan persepsi kualitas pelayanan yang diberikan STAIN Pekalongan dilihat dari aspek reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*).

Kajian Riset Sebelumnya

Telah banyak penelitian yang menggunakan instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan dan mengaplikasikannya pada berbagai sektor jasa. Di antara peneliti yang menggunakan jasa pendidikan sebagai objek kajian adalah Abari et.al (2011) di Islamic Azad University dan Riksana (2011) di Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia (STISI) Telkom. Keduanya meneliti pada jasa pendidikan yang dikelola swasta.

Hasil penelitian Abari et.al (2011) menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas layanan pendidikan di Islamic Azad University hanya berada sedikit di atas rata-rata dan bahwa terdapat *gap* yang negatif antara persepsi dan harapan dari mahasiswa pasca sarjana terhadap universitas tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan di Islamic Azad University masih mengecewakan.

Hasil penelitian Riksana (2011) menunjukkan bahwa mayoritas dimensi kualitas layanan yang disurvei masih memerlukan peningkatan/optimalisasi dan bahwa dimensi *tangibles* adalah dimensi yang memiliki *gap* negatif tertinggi diantara empat dimensi yang lain. Oleh karena itu disarankan untuk melakukan pembenahan menyeluruh terhadap segala aspek yang terkait dengan dimensi *tangibles*/aspek fisik.

Berdasarkan hasil riset diatas ada hal menarik yang dapat disimpulkan. Yaitu bahwa kedua objek yang diteliti oleh kedua peneliti diatas adalah institusi pendidikan swasta. Lalu bagaimana hasilnya bila penelitian dilakukan pada institusi pendidikan negeri?

Kerangka Teori

Kualitas sering didefinisikan sebagai “kesesuaian terhadap spesifikasinya”, akan tetapi definisi ini dapat menyesatkan. Kualitas adalah kesesuaian terhadap spesifikasi yang dibuat oleh pelanggan bukan oleh produsen. Dus, pelangganlah yang berhak mendefinisikan kualitas dari suatu layanan.

Pelanggan menilai kualitas dari suatu layanan dengan cara membandingkan apa yang mereka inginkan atau harapkan dengan apa yang nyatanya mereka dapatkan atau persepsi yang mereka terima. Untuk memperoleh reputasi sebagai organisasi yang berkualitas maka organisasi tersebut harus mampu memenuhi atau bahkan melebihi terhadap harapan pelanggannya.

Terdapat lima dimensi yang menjadi acuan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yaitu : 1) *Tangibles* (Bukti Fisik) : berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan oleh organisasi serta penampilan karyawan., 2) *Reliability* (Reliabilitas) : berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.3) *Responsiveness* (Daya Tanggap): berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, 4) *Assurance* (Jaminan): yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi dan organisasi tersebut bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan, dan 5) *Empathy* (Empati) : berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (Parasuraman et.al, 1990).

Kualitas pelayanan diukur dari masing – masing dimensi di atas dengan menghitung variabel G yang menggambarkan selisih atau gap antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan.

Formula sederhananya bisa ditulis sebagai berikut (Tjiptono, 2004):

$$G = P - E$$

G = *Gap* antara persepsi dan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan

P = Persepsi pelanggan terhadap pelayanan (*perception of delivered service*)

E = Harapan atas pelayanan yang diterima (*expectation of service*)

Pada prinsipnya ada tiga kunci dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul, yaitu:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. Pengembangan database yang lebih akurat dari pada pesaing.
3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

Pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain. Komplain yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori (Tjiptono, 2004):

1. *Voice response*

Kategori ini meliputi usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada organisasi yang bersangkutan. Bila pelanggan melakukan hal ini, maka organisasi tersebut masih mungkin memperoleh beberapa manfaat. Pertama: pelanggan memberikan kesempatan sekali lagi kepada organisasi untuk memuaskan mereka. Kedua: resiko publisitas buruk dapat ditekan, baik publisitas dalam bentuk rekomendasi dari mulut ke mulut ataupun lewat media massa. Ketiga: memberi masukan mengenai kekurangan pelayanan yang perlu diperbaiki organisasi yang bersangkutan.

2. *Private response*

Tindakan yang dilakukan diantaranya adalah memperingatkan atau memberitahukan kolega, teman atau keluarganya mengenai jasa atau organisasi yang bersangkutan.

3. *Third-party response*

Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa surat atau secara langsung mendatangi lembaga, dan sebagainya.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1995). Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa STAIN Pekalongan pada prodi Pendidikan Agama Islam, Ekonomi Syariah dan D3 Perbankan Syariah. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*.

Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al (1990). Dalam penelitian ini pemberian skor menggunakan skala Likert yaitu dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban: “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”.

Instrumen ini kemudian dibuat dalam 2 format: cetak dan online. Kuesioner cetak yang dikembalikan responden sebanyak 55 sedangkan versi onlinenya diisi oleh 116 responden. Setelah dilakukan *screening* awal jumlah kuesioner yang dapat diolah lebih lanjut sebanyak 166.

Hasil jawaban responden untuk kuesioner yang menanyakan harapan (E) serta persepsi (P) mereka atas kualitas pelayanan akademik di STAIN Pekalongan kemudian dicari gap-nya dengan rumus $G=P-E$. Setelah itu gap tadi diuji apakah perbedaannya signifikan atau tidak dengan menggunakan uji Wilcoxon Signed Rank Test. Langkah selanjutnya yaitu memetakan posisi masing-masing dimensi kualitas pelayanan pada kuadrannya masing-masing menggunakan analisis Important Performance Analysis.

Hasil dan Pembahasan

Uji kualitas data

Pengujian kualitas data kuesioner dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas data. Hasil pengujian validitas data menunjukkan satu item pernyataan yang tidak valid sehingga harus didrop dari kuesioner. Sedangkan hasil reliabilitas setelah satu pernyataan di drop menunjukkan

bahwa semua item kuesioner (28 item) *reliable* karena nilai Cronbachalphanya di atas 0.60.

Analisis Gap

Hasil analisis gap menggunakan rumus $G = P - E$ menghasilkan gap yang negatif baik dilihat dengan menggunakan *item-by-item analysis* dan *dimension-by-dimension analysis*. Berikut ini tabel selengkapnya.

Tabel 1.
Analisis Gap Menggunakan *Item-by-Item Analysis*

No.	Item Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
1.	Jumlah jam belajar di kelas memenuhi kebutuhan mahasiswa	3.40	4.29	-0.89
2.	Pengaturan jadwal kuliah tidak memberatkan mahasiswa	3.22	4.46	-1.24
3.	Mahasiswa mudah dalam mendapatkan materi perkuliahan (handout, diktat, dll)	3.58	4.51	-0.93
4.	Dosen datang tepat waktu	2.83	4.21	-1.38
5.	Proses registrasi mata kuliah mudah	3.03	4.54	-1.51
6.	Ada pemberitahuan sebelumnya apabila perkuliahan ditiadakan atau diundur	3.25	4.58	-1.33
7.	Pimpinan & staf jurusan cepat dalam menanggapi bila menerima keluhan	2.96	4.60	-1.64
8.	Jika OHP/LCD belum dinyalakan ada petugas yang siap dihubungi	3.05	4.20	-1.15
9.	Dosen memberikan SAP (Satuan Acara Perkuliahan), referensi, & sistem penilaian pada awal perkuliahan	3.62	4.30	-0.68
10.	Materi yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP	3.55	4.32	-0.77
11.	Dosen memberikan kunci jawaban untuk soal latihan yang diberikan	2.91	3.61	-0.70
12.	Staf jurusan menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa	3.08	4.34	-1.26
13.	Staf jurusan dapat memberikan informasi dengan jelas	3.11	4.46	-1.35
14.	Penyampaian materi oleh dosen mudah untuk dipahami	3.41	4.51	-1.10
15.	Dosen memberikan tugas untuk membantu mahasiswa dalam memahami materi	3.52	3.92	-0.39
16.	Dosen mau meluangkan waktu bila ada mahasiswa yang ingin bertemu	3.35	4.36	-1.01

17.	Staf jurusan memberikan informasi dengan ramah	3.13	4.61	-1.48
18.	Tersedia OHP/LCD yang layak pakai untuk menunjang perkuliahan	3.09	4.60	-1.51
19.	Ruang kelas bersih dan rapi	3.14	4.59	-1.45
20.	Tersedia buku dalam jumlah yang cukup di perpustakaan	2.99	4.61	-1.62
21.	Tersedia laboratorium sesuai kebutuhan mahasiswa	2.81	4.46	-1.65
22.	Tersedia hotspot yang mencukupi untuk akses internet	2.92	4.64	-1.72
23.	Tersedia sarana toilet yang memadai bagi mahasiswa	2.86	4.60	-1.75
24.	Tersedia lahan parkir kendaraan yang nyaman	2.89	4.58	-1.70
25.	Tersedia sarana yang layak untuk menunjang kegiatan ekstrakurikuler	3.12	4.15	-1.03
26.	Tersedia sarana peribadatan yang layak	3.34	4.62	-1.28
27.	Tersedia ruangan diskusi untuk mahasiswa	2.89	4.08	-1.19
28.	Tersedia Unit Kegiatan Mahasiswa untuk menyalurkan bakat dan minat	3.39	4.19	-0.81
Rata-Rata Keseluruhan		3.16	4.39	-1.23

Sumber: Data Primer Diolah, 2012

Tabel 2.
Analisis Gap Menggunakan *Dimension-by-Dimension Analysis*

No.	Dimensi	Harapan	Persepsi	Gap
1	Reliability	4.37	3.26	-1.11
2	Responsiveness	4.48	3.07	-1.41
3	Assurance	4.21	3.26	-0.95
4	Empathy	4.35	3.35	-1.00
5	Tangible	4.47	3.04	-1.43
Rata-Rata Keseluruhan		4.37	3.20	-1.18

Sumber: Data Primer Diolah, 2012

Jika dicermati lebih lanjut terutama pada tabel 2 di atas pada kolom persepsi terlihat bahwa mahasiswa menganggap pelayanan akademik di STAIN Pekalongan berada sedikit di atas rata-rata (rata-rata 2,5 dari skala 1-5). Namun demikian harapan mereka lebih tinggi dibandingkan persepsi mereka sehingga terdapat gap negatif. Hal ini mengindikasikan masih lemahnya kualitas pelayanan akademik di STAIN Pekalongan karena belum mampu memenuhi harapan mahasiswa dimana gap terbesar terdapat pada dimensi *tangibles* (aspek fisik) yaitu sebesar -1.43.

Uji Wilcoxon Signed Rank Test

Untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan akademik di STAIN Pekalongan digunakan uji Wilcoxon Signed Rank Test. Berdasarkan uji ini memang terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansinya yang dibawah 0.05. Berikut ini disajikan tabelnya.

Tabel 3.
Test Statistics^b

	MEAN PERSEPSI - MEAN HARAPAN
Z	-10.258 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

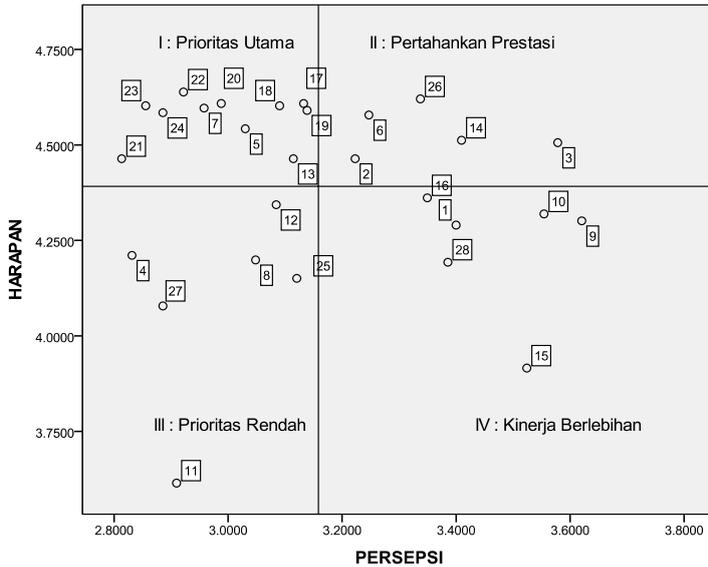
Sumber: Data Primer Diolah, 2012

Analisis IPA (Important Performance Analysis)

Pada hakikatnya, IPA mengkombinasikan pengukuran dimensi ekpestasi dan persepsi ke dalam dua *grid* kemudian dimensi tersebut diplotkan kedalamnya. Nilai persepsi diplotkan sebagai sumbu vertikal sedangkan nilai ekpestasi sebagai sumbu diagonal dengan menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi persepsi dan ekpestasi sebagai pusat perpotongan garis. Dalam analisa ini nilai-nilai tersebut dibagi ke dalam empat kuadran sesuai dengan garis perpotongan.

Berikut ini adalah gambar dari analisa IPA (*Important Performance Analysis*):

Gambar 1.
Analisa IPA (Important Perfomance Analysis)



Sumber: Data Primer Diolah, 2012

Keterangan:

1. Jumlah jam belajar di kelas memenuhi kebutuhan mahasiswa
2. Pengaturan jadwal kuliah tidak memberatkan mahasiswa
3. Mahasiswa mudah dalam mendapatkan materi perkuliahan (handout, diktat, dll)
4. Dosen datang tepat waktu
5. Proses registrasi mata kuliah mudah
6. Ada pemberitahuan sebelumnya apabila perkuliahan ditiadakan atau diundur
7. Pimpinan & staf jurusan cepat dalam menanggapi bila menerima keluhan
8. Jika OHP/LCD belum dinyalakan ada petugas yang siap dihubungi
9. Dosen memberikan SAP (Satuan Acara Perkuliahan), referensi, & sistem penilaian pada awal perkuliahan
10. Materi yang diberikan dosen sesuai dengan SAP
11. Dosen memberikan kunci jawaban untuk soal latihan yang diberikan

12. Staf jurusan menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa
13. Staf jurusan dapat memberikan informasi dengan jelas
14. Penyampaian materi oleh dosen mudah untuk dipahami
15. Dosen memberikan tugas untuk membantu mahasiswa dalam memahami materi
16. Dosen mau meluangkan waktu bila ada mahasiswa yang ingin bertemu
17. Staf jurusan memberikan informasi dengan ramah
18. Tersedia OHP/LCD yang layak pakai untuk menunjang perkuliahan
19. Ruang kelas bersih dan rapi
20. Tersedia buku dalam jumlah yang cukup di perpustakaan
21. Tersedia laboratorium sesuai kebutuhan mahasiswa
22. Tersedia hotspot yang mencukupi untuk akses internet
23. Tersedia sarana toilet yang memadai bagi mahasiswa
24. Tersedia lahan parkir kendaraan yang nyaman
25. Tersedia sarana yang layak untuk menunjang kegiatan ekstrakurikuler
26. Tersedia sarana peribadatan yang layak
27. Tersedia ruangan diskusi untuk mahasiswa
28. Tersedia Unit Kegiatan Mahasiswa untuk menyalurkan bakat dan minat

Berdasarkan gambar analisa IPA di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kuadran Pertama, “Prioritas Utama” (Harapan Tinggi dan Persepsi Rendah). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan karena dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh mahasiswa namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga STAIN Pekalongan berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja pada faktor tersebut. Berdasarkan diagram kartesius di atas, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 5, 7, 13, 17,18, 19, 20, 21, 22, 23, dan 24 dimana sebagian besar item tersebut berada pada dimensi *tangibles* (aspek fisik).

Kuadran Kedua, “Pertahankan Prestasi” (Harapan Tinggi dan Persepsi Tinggi). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan mahasiswa dan telah sesuai

dengan apa yang diharapkan sehingga STAIN Pekalongan berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Berdasarkan diagram kartesius di atas, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 2, 3, 6, 14 dan 26 dimana pernyataan terbanyak terdapat pada dimensi reliabilitas.

Kuadran Ketiga, “Prioritas Rendah” (Harapan Rendah dan Persepsi Rendah) Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi mahasiswa, sehingga STAIN Pekalongan tidak perlu memprioritaskan faktor-faktor tersebut. Berdasarkan diagram kartesius di atas, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 4, 8, 11, 12, 25 dan 27 dimana pernyataan terbanyak terdapat pada dimensi assurance (2 buah) dan *tangibles* (2 buah).

Kuadran Keempat, “Kinerja Berlebihan” (Harapan Rendah dan Persepsi Tinggi). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga STAIN Pekalongan perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran pertama. Berdasarkan diagram kartesius di atas, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 1, 9, 10, 15, 16, dan 28.

Saran dan Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian terhadap data dari 166 responden penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat harapan mahasiswa STAIN Pekalongan terhadap kualitas pelayanan akademik mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,37 dengan nilai masing-masing aspek sebagai berikut: *reliability* sebesar 4.37, *responsiveness* sebesar 4.48, *assurance* sebesar 4.21, *empathy* sebesar 4,35 dan *tangible* sebesar 4.47.
2. Tingkat persepsi mahasiswa STAIN Pekalongan terhadap kualitas pelayanan akademik mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.20 dengan nilai masing-masing aspek sebagai berikut: *reliability* sebesar 3.26, *responsiveness* sebesar 3.07, *assurance* sebesar 3.26, dan *empathy* sebesar 3,35 dan *tangible* sebesar 3,04.
3. Bahwa nilai harapan lebih tinggi dari nilai persepsi. Nilai kualitas pelayanan akademik STAIN Pekalongan adalah negatif dengan nilai sebesar -1.18. Dengan nilai pada masing-masing dimensi

sebagai berikut: *reliability* sebesar -1.11, *responsiveness* sebesar -1.41, *assurance* sebesar -0.95, *empathy* sebesar -1.00 dan *tangible* sebesar -1.43. Nilai gap negatif paling tinggi terdapat pada nilai *tangibles* yakni sebesar -1.43.

4. Sedangkan untuk analisa IPA (*Important Performance Analysis*), dapat dijabarkan sebagai berikut:
 - a) Kuadran I, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 5, 7, 13, 17,18, 19, 20, 21, 22, 23, dan 24 dimana kebanyakan item tersebut berada pada dimensi *tangibles* (aspek fisik).
 - b) Kuadran II, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 2, 3, 6, 14 dan 26 dimana pernyataan terbanyak terdapat pada dimensi reliabilitas.
 - c) Kuadran III, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 4, 8, 11, 12, 25 dan 27 dimana pernyataan terbanyak terdapat pada dimensi *assurance* (2 buah) dan *tangibles* (2 buah).
 - d) Kuadran IV, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 1, 9, 10, 15, 16, dan 28.

Berikut ini beberapa keterbatasan dan saran dari penelitian ini.

1. Penelitian ini hanya menggunakan mahasiswa tiga prodiunggulan yang berada pada semester 5 dan 7 sebagai populasi penelitiannya. Agar dapat memberikan rekomendasi yang lebih valid kepada para pengambil keputusan di STAIN Pekalongan, perlu kiranya populasi penelitian ini diperluas ke seluruh mahasiswa STAIN Pekalongan agar hasilnya nanti dapat digeneralisasikan.
2. Perlunya dukungan dari setiap civitas akademika lebih-lebih para pembuat kebijakan di STAIN Pekalongan untuk mendukung semua upaya yang dilakukan oleh setiap insan yang ingin melakukan penelitian. Kiranya hal ini diperlukan dalam rangka mewujudkan visi dan misi STAIN Pekalongan yaitu dalam rangka menjadi kampus *rahmatan lil alamin*.
3. Hasil penelitian ini menyingkap beberapa fakta yaitu bahwa terdapat beberapa kualitas pelayanan akademik yang masih belum baik. Hasil analisis gap menggunakan instrumen Servqual menunjukkan bahwa ke semua dimensi yang diteliti berada pada gap yang negatif. Sedangkan berdasarkan analisis IPA terlihat bahwa terdapat 11 item pernyataan yang berada pada kuadran I

dimana hal ini menunjukkan masih lemahnya kualitas pelayanan akademik.

Daftar Pustaka

- Anonim, <http://pekalongankota.bps.go.id>, diakses 15 Maret 2012
- Anonim, “*Sejarah & Dinamika*”; <http://STAIN-pekalongan.ac.id/id/profil-STAIN/sejarah-dinamika.html> diakses 15 Maret 2012
- Abari, Foroughi, dkk. (2011), Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15
- Ali, Mubarak E. dkk., (2011), Service Quality of Indian Bankin Thanjavur District: Evidence from Survey Data, *Journal of Bank Management*, Vol. X, No. 2
- Benlian, Alexander, dkk., (2012), Service Quality in Software-as-a-Service: Developing the SaaS-Qual Measure and Examining Its Role in Usage Continuance, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 28, No. 3
- Haley, Lynn M., dan Grant, E. Stephen., (2011), Third-Party Payer exchanges: The case for an enhanced Model of service Quality for non Profit organizations, *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 19, no. 3
- Lonial, Subhash, dkk., (2010), An evaluation of SERVQUAL and patient loyalty in an emerging country context, *Total Quality Management*, Vol. 21, No. 8
- Parasuraman, A. dkk., (1990), *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Free Press,
- (1991), Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of Retailing*, 67, 4.
- (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64,
- Riksana, Agung, (2011), *DIMENSI SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN KEPUASAN MAHASISWA Penelitian Gap Analisis Kepuasan-Harapan Mahasiswa Mencakup Dimensi SERVQUAL Di STISI Telkom, P3M STISI Telkom*
- Santhiyavalli, G.; dan Sandhya, B., (2011), Service Quality Evaluation in Select Commercial Banks: A Comparative Study, *Journal of Operations Management*, Vol. X, No. 1

Singarimbun, Masri, (1995). *Metode Penelitian Survei*. Cetakan kedua, Penerbit LP3ES Jakarta.

Tjiptono, Fandy, (2004). *Manajemen Jasa*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.