



Evaluasi Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi Swasta Prodi Teknik Industri Menggunakan Metode IPA dan SERVQUAL

Fithriya Nur Hana^{1*}, Ferida Yuamita²

^{1,2} Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta, Indonesia

fithanaa17@gmail.com^{1*}, feridayuamita@uty.ac.id²

Alamat: Jl. Glagahsari No.63, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55164

Korespondensi penulis: fithanaa17@email.com

Abstract. *This study provides insights for improving academic service quality and enhancing student satisfaction. The Industrial Engineering Program aims to enhance academic service quality to support students' success. Recent survey data indicate a decline in satisfaction, with a 9.11% drop from 2021/2022 to 2022/2023 (from an average score of 4.39 to 3.99) and a further 20.80% decline from 2022/2023 to 2023/2024 (down to 3.16). This study analyzes service quality using SERVQUAL and IPA methods across 22 service attributes to identify areas needing improvement. Results show all attributes with a negative gap, with the smallest gap in academic advising (P10) at -0.76, indicating it is closest to meeting student expectations. The IPA framework categorizes improvements into four quadrants, prioritizing restroom cleanliness, laboratory facilities, and classroom comfort (Quadrant 1). Suggestions include aligning service attributes more closely with student needs and exploring how service quality impacts academic performance and well-being. This research provides key insights to enhance service quality and student satisfaction in the future.*

Keywords: *SERVQUAL, IPA, Student Satisfaction, Service Quality*

Abstrak. Program Studi Teknik Industri, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik guna mendukung keberhasilan mahasiswa dalam pencapaian hasil akademik yang optimal. Berdasarkan data kuesioner layanan akademik, terjadi penurunan kepuasan responden dalam dua tahun terakhir. Pada periode 2021/2022 ke 2022/2023, kepuasan mengalami penurunan sebesar 9,11%, dari rata-rata 4,39 menjadi 3,99. Penurunan lebih besar terjadi pada periode 2022/2023 ke 2023/2024, mencapai 20,80%, dengan rata-rata turun menjadi 3,16. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan akademik menggunakan metode SERVQUAL dan IPA untuk mengidentifikasi kesenjangan (GAP) pada 22 atribut layanan. Hasil analisis menunjukkan seluruh atribut memiliki GAP negatif, di mana atribut layanan dosen pembimbing akademik (P10) memiliki GAP terendah sebesar -0,76, mendekati harapan mahasiswa. Berdasarkan IPA, rekomendasi perbaikan diarahkan pada empat kuadran, di mana Kuadran 1 sebagai prioritas utama meliputi peningkatan kebersihan kamar kecil, fasilitas laboratorium, dan kenyamanan ruang kuliah. Saran penelitian ini meliputi perbaruan atribut layanan agar lebih relevan dengan kebutuhan mahasiswa serta eksplorasi pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja akademik dan kesejahteraan mahasiswa. Harapan dari penelitian ini yaitu dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di masa mendatang.

Kata kunci: SERVQUAL, IPA, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan akademik menjadi perhatian utama di berbagai institusi pendidikan, termasuk Perguruan Tinggi Swasta ini (Jannah & Suyatno, 2024; Neyland et al., 2023; Saputra, 2024; Sinedu et al., 2021). Layanan akademik memiliki hubungan erat dengan prestasi belajar mahasiswa, dimana peran pembimbing akademik dan dukungan administratif berpengaruh signifikan dalam mengoptimalkan potensi mahasiswa. Dengan layanan akademik yang tepat, mahasiswa dapat merencanakan studi mereka lebih

baik, memaksimalkan hasil belajar, serta menyelesaikan studi dalam waktu yang ditentukan (Fitri & Nurhidayah, 2019).

Perguruan Tinggi Swasta ini, khususnya Program Studi Teknik Industri sedang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik untuk mendukung keberhasilan mahasiswa dalam pencapaian hasil akademik yang optimal. Berdasarkan data rata-rata kuesioner layanan akademik program studi Teknik Industri, terjadi penurunan kepuasan responden dari tahun ke tahun. Pada periode 2021/2022 ke 2022/2023, penurunan sebesar 9.11%, dimana nilai rata-rata turun dari 4.39 menjadi 3.99. Penurunan yang lebih signifikan terjadi pada periode berikutnya, yakni dari 2022/2023 ke 2023/2024, dengan penurunan sebesar 20.80%, sehingga rata-rata menjadi 3.16. Penurunan ini menunjukkan adanya penurunan persepsi kepuasan responden terhadap layanan akademik selama dua tahun terakhir yang perlu mendapat perhatian untuk evaluasi dan perbaikan layanan di masa yang akan datang. Sehingga, penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan akademik serta mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. KAJIAN TEORITIS

Terdapat berbagai macam metode penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *Service Quality* (SERVQUAL), *Important Performance Analysis* (IPA), *Three Factor Theory* (KANO), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan masih ada metode turunan lain dari metode yang telah disebutkan (Aboubakr & Bayoumy, 2022; Harun et al., 2023; Ismianti et al., 2023; Morgeson et al., 2023; Sumrit & Sowijit, 2023). Sedangkan untuk penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*). Salah satu keunggulan SERVQUAL adalah sebagai alat yang sudah teruji dan dapat digunakan untuk *benchmarking*, yaitu membandingkan kinerja layanan untuk meningkatkan standar (Bryslund & Curry, 2001). Model yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengkaji kualitas layanan melalui lima dimensi: ketertarikan (*Tangibility*), keandalan (*Reliability*), responsivitas (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) (Parasuraman et al., 1988). Dimensi-dimensi ini penting untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan mahasiswa (Wider et al., 2024). Harapan pengguna hanya dapat dipenuhi, jika administrasi akademik diberi tahu tentang kekurangan layanan. Biasanya, harapan memproyeksikan keinginan pengguna, mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan akademik. "GAP" atau kesenjangan adalah perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang pengguna layanan terima (Barfi et al., 2023; Nurfadli et al., n.d.).

Selain itu, *Importance Performance Analysis* atau analisis kepentingan kinerja (IPA) akan digunakan untuk mengevaluasi aspek-aspek pelayanan yang paling penting bagi mahasiswa dan bagaimana kinerja universitas dalam memenuhi harapan tersebut. Metode ini memiliki karakteristik yang sederhana dan mudah digunakan (Wang & Tseng, 2011). Metode ini sudah sering kali juga digunakan untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan yang diberikan dari berbagai sektor bisnis di dunia (Lu et al., 2023; Nidya Wisudawati et al., 2023; Xu et al., 2023). Metode ini menentukan letak item kuesioner pada kategorisasi IPA menjadi 4 kuadran menggunakan bantuan diagram kartesius. Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) (Kurniawan & Febrianti, 2022). Matriks ini menggunakan sumbu Y sebagai *importance/kepentingan* dan sumbu X *performance/persepsi* sebagai. Kategorisasi IPA yang dimaksud sebagai berikut (Simbolon et al., 2022):

a. *Quadrant I (Concentrate here / Prioritas Utama):*

Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat pentingnya tinggi tetapi kinerjanya rendah. Ini adalah kelemahan utama yang perlu segera diperbaiki oleh pelayanan akademik kampus karena atribut ini sangat penting bagi mahasiswa namun kinerjanya belum memadai atau memuaskan.

b. *Quadrant II (Keep up the good work / Pertahankan Kinerja / Prestasi):*

Atribut dalam kuadran II mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi bagi mahasiswa dan dinilai oleh mahasiswa memiliki kinerja tinggi. Atribut pada kuadran ini merupakan pelayanan yang dapat diunggulkan sehingga pada attribute pelayanan yang berada di kuadran ini harus dipertahankan kualitasnya.

c. *Quadrant III (Low priority / Prioritas Rendah):*

Pada kuadran III atribut ini mempunyai tingkat kepentingan yang menurut mahasiswa rendah dan dinilai mahasiswa memiliki kinerja rendah. Ini adalah atribut yang tidak penting dan memiliki kinerja yang buruk, tetapi karena rendahnya kepentingan, mereka tidak memerlukan prioritas tinggi untuk perbaikan.

d. *Quadrant IV (Possible overkill / Prioritas Berlebihan):*

Pada kuadran IV atribut memiliki tingkat kepentingan rendah akan tetapi kinerjanya tinggi. Meskipun dinilai performanya bagus oleh mahasiswa, atribut ini dianggap tidak terlalu penting sehingga bisa menjadi area yang dapat dikurangi atau difokuskan lebih sedikit karena tidak perlu ditingkatkan.

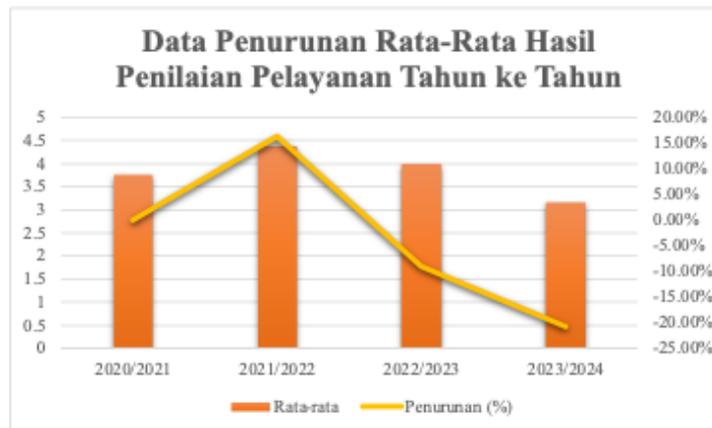
Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terkait. Perbedaan pertama yaitu pada penelitian Neyland et al. (2023) mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap *Portal Inspire UNSRAT*, dengan subjek mahasiswa UNSRAT dan objek layanan portal menggunakan metode Fuzzy SERVQUAL dan IPA. Berbeda dengan itu, penelitian ini meneliti mahasiswa Teknik Industri PTS, dengan objek pelayanan akademik secara menyeluruh. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL dan IPA untuk mengukur kesenjangan kualitas dari pelayanan akademik yang diberikan oleh PTS. Perbedaan kedua pada penelitian Saputra (2024) berfokus pada layanan Administrasi Satu Pintu di perpustakaan Universitas Andalas, sementara penelitian ini lebih luas, mencakup seluruh layanan akademik. Begitu pula, penelitian Jannah & Suyatno (2024) yang meneliti layanan wifi kampus di UNESA hanya mencakup aspek teknologi, sementara penelitian ini mengevaluasi seluruh layanan akademik. Sinedu et al. (2021) yang meneliti layanan akademik di STTN fokus pada dimensi Tangible dan Reliability, sedangkan penelitian ini mengevaluasi semua dimensi layanan akademik menggunakan metode SERVQUAL dan IPA.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimulai dengan langkah identifikasi masalah, dimana masalah yang terkait dengan layanan akademik di Program Studi Teknik Industri. Setelah itu, dilakukan studi literatur untuk mendukung pemahaman teori terkait metode SERVQUAL dan IPA. Langkah berikutnya adalah pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Data diperoleh menggunakan kuesioner online yang mencakup dimensi SERVQUAL. Kuesioner ini didistribusikan melalui Sistem Informasi Akademik (SIA) dan diisi oleh mahasiswa Teknik Industri. Setelah data terkumpul, dilakukan pengujian data mencakup uji kecukupan data, validitas dan realibilitas. Ketika data dinyatakan cukup sebagai bahan penelitian, kemudian dilanjutkan uji validitas untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar relevan dengan penelitian. Jika data dinyatakan valid, dilanjutkan dengan uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi hasil. Jika data dinyatakan reliabel, maka tahap berikutnya adalah pengolahan data menggunakan metode SERVQUAL dan IPA. Pengolahan ini menghasilkan hasil dan analisis mengenai kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Prodi Teknik Industri. Hasil akhir dari penelitian ini berupa kesimpulan dan saran yang memberikan evaluasi berdasarkan 22 item pertanyaan terkait fasilitas dan layanan akademik berdasarkan umpan balik mahasiswa. Penelitian diakhiri dengan kesimpulan dari temuan dan rekomendasi perbaikan bagi layanan akademik Prodi Teknik Industri berdasarkan hasil perhitungan dengan metode IPA.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden



Gambar 1. Grafik Penilaian Pelayanan Prodi Teknik Industri
Dari 2020 ke 2024

Sumber: Data Prodi Teknik Industri PTS (2024)

Berdasarkan grafik data rata-rata hasil kuesioner dari tahun 2020/2021 hingga 2023/2024, terdapat perubahan yang signifikan. Pada periode 2021/2022, terlihat peningkatan sebesar 16.45% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan adanya perbaikan dalam persepsi responden. Namun, pada periode 2022/2023 terjadi penurunan sebesar 9.11%, yang diikuti dengan penurunan tajam pada periode 2023/2024 sebesar 20.80%. Penurunan ini mencerminkan adanya kemungkinan penurunan kualitas pelayanan atau faktor lain yang memengaruhi persepsi negatif dari responden, sehingga memerlukan perhatian dan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebabnya.

Kuesioner Layanan

Kuesioner layanan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang sebelumnya telah dibuat oleh PTS Prodi Teknik Industri. Berikut ini adalah kuesioner kinerja layanan akademik yang menjadi bahan penelitian :

Tabel 1. Kuesioner Pelayanan Prodi Teknik Industri PTS

No.	Pertanyaan	Kode
1	Kebersihan dan kerapian ruang kuliah	P1
2	Kenyamanan ruang kuliah	P2
3	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah	P3
4	Kelengkapan buku dan fasilitas perpustakaan	P4
5	Ketersediaan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa	P5
6	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	P6
7	Ketersediaan dan kebersihan kamar kecil	P7

No.	Pertanyaan	Kode
8	PTS memfasilitasi kegiatan keagamaan	P8
9	Ketepatan sikap staf administrasi akademik dalam memberikan pelayanan yang santun	P9
10	Layanan Dosen Pembimbing Akademik dalam membantu menyelesaikan permasalahan/keluhan mahasiswa	P10
11	Layanan Student Service dalam menangani permasalahan/keluhan mahasiswa	P11
12	Keadilan dalam penegakan sanksi bagi semua mahasiswa yang melanggar peraturan	P12
13	Profesionalisme staf akademik dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	P13
14	Kualitas layanan staf akademik dalam memenuhi kepentingan mahasiswa	P14
15	Kepedulian pengelola kampus dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	P15
16	Tersedia Sistem Informasi Keuangan	P16
17	Keberhasilan universitas dalam memastikan pemantauan yang baik terhadap kemajuan mahasiswa melalui Dosen Pembimbing Akademik atau pengelola program studi	P17
18	Konsistensi universitas dalam menyediakan layanan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	P18
19	Ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa	P19
20	PTS menyediakan beasiswa tidak mampu bagi mahasiswa baru	P20
21	Konsistensi universitas dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa yang menghadapi masalah akademik	P21
22	Ketersediaan waktu khusus bagi orang tua mahasiswa untuk konsultasi	P22

Sumber : Data Prodi Teknik Industri PTS (2024)

Kuesiner diatas sudah didistribusikan untuk diisi oleh mahasiswa melalui layanan Sistem Informasi Akademik masing-masing akun mahasiswa di akhir TA 2023/2024 lalu.

Atribut SERVQUAL

Pembuatan kuesioner ini belum diketahui apakah memuat 5 dimensi SERVQUAL. Pengelompokan ini perlu dilakukan supaya dapat mengevaluasi secara tepat berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL sebelum dilakukan perhitungan GAP. Data dibawah ini merupakan pengelompokan pertanyaan berdasarkan dimensi SERVQUAL :

Tabel 2 Pengelompokan Kuesioner dengan Metode SERVQUAL

No	Kode	Dimensi
1.	Kebersihan dan kerapihan ruang kuliah (P1)	<i>Tangible</i> : Penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan karyawan yang
	Kenyamanan ruang kuliah (P2)	
	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah (P3)	

No	Kode	Dimensi
	Kelengkapan buku dan fasilitas perpustakaan (P4)	dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap layanan.
	Ketersediaan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa (P5)	
	Ketersediaan dan kebersihan kamar kecil (P7)	
2.	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan (P6)	<i>Realibility</i> : Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat, serta memenuhi harapan mahasiswa.
	Keadilan dalam penegakan sanksi bagi semua mahasiswa yang melanggar peraturan (P12)	
	Konsistensi universitas dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa yang menghadapi masalah akademik (P21)	
3.	Layanan Dosen Pembimbing Akademik dalam membantu menyelesaikan permasalahan/keluhan mahasiswa (P10)	<i>Responsiviness</i> : Kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat, tanggap dan kesigapan.
	Layanan Student Service dalam menangani permasalahan/keluhan mahasiswa (P11)	
	Ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa (P19)	
4.	Fasilitasi Kegiatan Keagamaan (P8)	<i>Emphaty</i> : Tingkat perhatian yang diberikan kepada mahasiswa, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan mereka.
	Sistem Informasi Keuangan (P16)	
	Pemantauan Kemajuan Mahasiswa (P17)	
	Pengembangan Minat dan Bakat Mahasiswa (P18)	
5.	Ketepatan Sikap Staf Administrasi (P9)	<i>Assurance</i> : Pengetahuan dan sikap staf dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mahasiswa. Ini mencakup keahlian, kemampuan, dan sopan santun karyawan.
	Profesionalisme Staf Akademik (P13)	
	Kualitas Layanan Staf Akademik (P14)	
	Kepedulian Pengelola Kampus (P15)	

Sumber : Olah Data (2024)

Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data menggunakan metode *Slovin's Formula* sebagai berikut :

$$n = \frac{630}{1+630*5\%^2} = 244,7 \text{ sampel data atau } 245 \text{ sampel data}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang diperlukan

N = 630 Mahasiswa

e = 5% dengan Tingkat kepercayaan 95%

Artinya adalah diperlukan minimum 245 responden untuk dinyatakan bahwa data ini cukup sebagai bahan atau data yang diperlukan dalam penelitian ini. Data kuesioner yang telah

diisi pada Tahun Akademik 2023/2024 tercatat 616 maka data ini cukup untuk dilanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya.

a. Uji Validitas

Hasil pengolahan uji validitas setiap aspek layanan terangkum dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner 22 Atribut

No	Kode	r tabel	<i>Pearson Correlation</i>	Sig	Kriteria
1	P1	0,1254	0,757**	0,000	Valid
2	P2	0,1254	0,773**	0,000	Valid
3	P3	0,1254	0,807**	0,000	Valid
4	P4	0,1254	0,804**	0,000	Valid
5	P5	0,1254	0,815**	0,000	Valid
6	P6	0,1254	0,834**	0,000	Valid
7	P7	0,1254	0,749**	0,000	Valid
8	P8	0,1254	0,798**	0,000	Valid
9	P9	0,1254	0,810**	0,000	Valid
10	P10	0,1254	0,823**	0,000	Valid
11	P11	0,1254	0,834**	0,000	Valid
12	P12	0,1254	0,850**	0,000	Valid
13	P13	0,1254	0,861**	0,000	Valid
14	P14	0,1254	0,878**	0,000	Valid
15	P15	0,1254	0,840**	0,000	Valid
16	P16	0,1254	0,854**	0,000	Valid
17	P17	0,1254	0,871**	0,000	Valid
18	P18	0,1254	0,845**	0,000	Valid
19	P19	0,1254	0,862**	0,000	Valid
20	P20	0,1254	0,805**	0,000	Valid
21	P21	0,1254	0,850**	0,000	Valid
22	P22	0,1254	0,812**	0,000	Valid

Sumber : Olah Data (2024)

Dilakukan juga uji validitas. Antar dimensi SERVQUAL untuk mengetahui korelasi antar atribut tiap dimensi. Hasil pengujiannya pada tabel dibawah ini :

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Perdimensi SERVQUAL

No	Kode	Dimensi	<i>Pearson Correlation</i>	Sig	Kriteria
1.	P1,P2,P3,P4,P5,P7	<i>Tangible</i>	0,928**	0,000	Valid
2.	P6,P12,P21	<i>Realibility</i>	0,957**	0,000	Valid
3.	P10,P11,P19	<i>Responsiviness</i>	0,944**	0,000	Valid
4.	P8,P16,P17,P18	<i>Emphaty</i>	0,949**	0,000	Valid
5.	P9/P13/P14/P15	<i>Assurance</i>	0,946**	0,000	Valid

Sumber : Olah Data (2024)

Karena nilai *Pearson Correlation* keseluruhan dimensi positif dan nilai *Sig.(2-tailed)* < 0,05 maka kuesioner terkait 5 dimensi SERVQUAL dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur yang akurat untuk melakukan perhitungan selanjutnya.

b. Uji Realibilitas

Tabel 5. Hasil Pengujian Realibilitas Kuesioner

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0,976	0,978	22

Sumber : Olah Data (2024)

Dari keluaran pengujian diatas dapat disimpulkan seluruh item kuesioner reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,600. Data reponden bisa digunakan untuk perhitungan metode SERVQUAL dan IPA.

c. Perhitungan GAP SERVQUAL

Tabel 6. Nilai Masing-Masing Atribut Perhitungan SERVQUAL

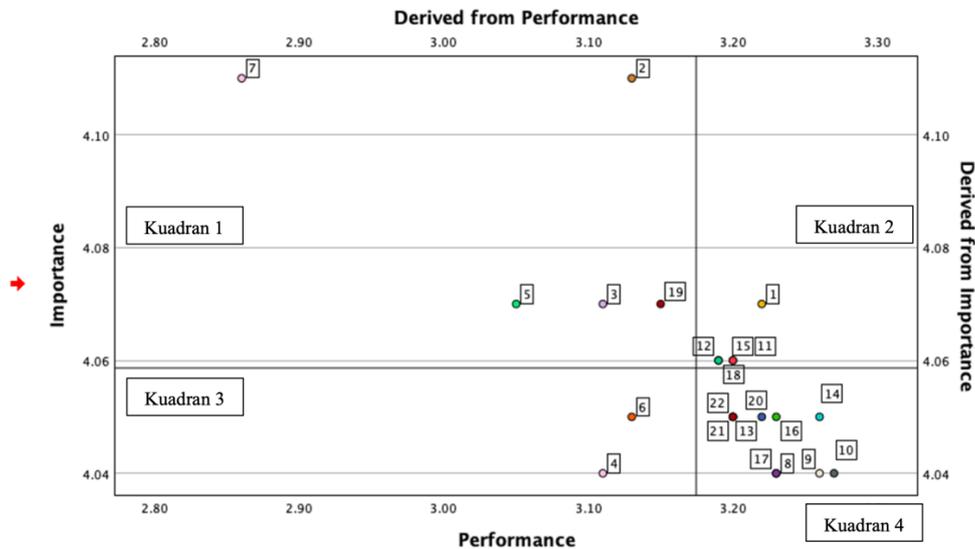
Kode	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	GAP
P1	4,07	3,22	-0,85
P2	4,11	3,13	-0,98
P3	4,07	3,11	-0,96
P4	4,04	3,11	-0,94
P5	4,07	3,05	-1,01
P6	4,05	3,13	-0,92
P7	4,11	2,86	-1,26
P8	4,04	3,23	-0,81
P9	4,04	3,26	-0,79
P10	4,04	3,27	-0,76
P11	4,06	3,20	-0,87
P12	4,06	3,19	-0,87
P13	4,05	3,22	-0,83
P14	4,05	3,26	-0,79
P15	4,06	3,20	-0,86
P16	4,05	3,23	-0,82
P17	4,04	3,23	-0,80
P18	4,06	3,19	-0,87
P19	4,07	3,15	-0,92
P20	4,05	3,20	-0,85
P21	4,05	3,20	-0,85
P22	4,05	3,20	-0,85

Sumber : Olah Data (2024)

Berdasarkan nilai GAP, seluruh aspek layanan di Prodi Teknik Industri menunjukkan kesenjangan negatif antara persepsi dan harapan mahasiswa, dengan nilai GAP terbesar pada

ketersediaan dan kebersihan kamar kecil (P7) sebesar -1,26. Ini menunjukkan ketidakpuasan yang signifikan dalam aspek tersebut, di mana layanan yang diterima jauh di bawah harapan. Sebagian besar GAP berkisar antara -0,76 hingga -1,01, dengan P10 (Layanan Dosen Pembimbing Akademik) memiliki GAP terkecil, yaitu -0,76, menunjukkan bahwa aspek ini paling mendekati harapan mahasiswa. Secara keseluruhan, mahasiswa merasa bahwa layanan yang mereka terima masih belum memenuhi ekspektasi.

d. Perhitungan IPA



Gambar 2. Diagram Kartesius Kategorisasi Metode IPA

Sumber : Olah Data (2024)

Hasil interpretasi Gambar 5.3 bagaimana setiap atribut yang diukur (P1 hingga P22) dikategorikan ke dalam empat kuadran IPA:

Kuadran I : Atribut seperti P2, P3, P5, P7, P19.

Kuadran II : Atribut yang masuk dalam kategori ini P1, P11, P12, P15, P18.

Kuadran III : Atribut P6 dan P4.

Kuadran IV : Atribut-atribut seperti P9, P8, P10, P13, P14, P16, P17, P20, P21, P22.

Tabel 7. Penggambaran Hasil Perhitungan Metode SERVQUAL dan IPA

Peringkat	Kode	GAP	Kuadran
1	P7	-1.26	I (Prioritas Utama) menjadi fokus utama karena berisi atribut yang penting bagi universitas tetapi memiliki penilaian kinerja rendah, sehingga memerlukan perbaikan segera
2	P5	-1.01	
3	P2	-0.98	
4	P3	-0.96	
5	P19	-0.92	
8	P18	-0.87	II (Pertahankan Kinerja) harus dipertahankan kualitasnya karena mencakup keunggulan dari
9	P12	-0.87	
10	P11	-0.87	

Peringkat	Kode	GAP	Kuadran
11	P15	-0.86	pelayanan yang telah diberikan oleh universitas yang sudah berkinerja baik.
12	P1	-0.85	
6	P4	-0.94	III (Prioritas Rendah) memiliki tingkat kepentingan dan kinerja rendah, sehingga perbaikannya tidak menjadi prioritas.
7	P6	-0.92	
13	P22	-0.85	IV (Berlebihan) tidak memerlukan perbaikan karena meskipun kinerjanya tinggi, atributnya tidak terlalu penting bagi mahasiswa.
14	P20	-0.85	
15	P21	-0.85	
16	P13	-0.83	
17	P16	-0.82	
18	P8	-0.81	
19	P17	-0.80	
20	P9	-0.79	
21	P14	-0.79	
22	P10	-0.76	

Sumber : Olah Data (2024)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan (GAP) pada 22 atribut layanan menggunakan metode SERVQUAL, di mana seluruh atribut menunjukkan nilai GAP negatif. Atribut dengan GAP terendah adalah layanan dosen pembimbing akademik (P10) dengan nilai -0,76, menunjukkan layanan ini paling mendekati harapan mahasiswa. Berdasarkan analisis Importance-Performance Analysis (IPA), rekomendasi perbaikan diarahkan sesuai empat kuadran: Kuadran 1 sebagai prioritas utama mencakup peningkatan kebersihan kamar kecil (P7), fasilitas laboratorium (P5), dan kenyamanan ruang kuliah (P2, P3). Layanan dalam Kuadran 2 seperti pelatihan mahasiswa (P18) dan evaluasi kebersihan (P1) perlu dipertahankan tanpa perlu memerlukan usaha yang berlebih serta pada atribut lainnya (P12, P11, P15). Kuadran 3 yang mencakup layanan perpustakaan (P4, P6) dan Kuadran 4 (P8, P9, P10, P13, P14, P16, P17, P20, P21, P22), mendapat rekomendasi pemeliharaan minimal dan pengurangan alokasi sumber daya.

Untuk penelitian lanjutan, disarankan agar atribut layanan diperbarui agar lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga rekomendasi perbaikan lebih tepat sasaran. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mengeksplorasi dampak kualitas layanan terhadap kinerja

akademik dan kesejahteraan mahasiswa, khususnya terkait layanan akademik dan fasilitas pendukung, untuk memperkaya pemahaman tentang kualitas layanan kampus.

DAFTAR REFERENSI

- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. M. (2022). Evaluating Educational Service Quality Among Dentistry And Nursing Students With The SERVQUAL Model: A Cross-Sectional Study. *Journal Of Taibah University Medical Sciences*, 17(4), 648–657. <https://doi.org/10.1016/J.Jtumed.2022.01.009>.
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Assessing The Quality Of Services At An Academic Library. *Heliyon*, 9(12). <https://doi.org/10.1016/J.Heliyon.2023.E22449>.
- Bryceland, A., & Curry, A. (2001). *Service Improvements In Public Services Using SERVQUAL*. 11, 389–401. <http://www.emerald-library.com/ft>.
- Fitri, D. M., & Nurhidayah. (2019). Hubungan Peran Pembimbing Akademik Dengan Prestasi Belajar. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37012/Jipmht.V3i1.81>.
- Harun, N., Kaharu, A., & Prasetyo, J. (2023). Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Menggunakan SERVQUAL – CSI Di Laboratorium Simulasi & Komputasi.
- Ismianti, I., Mastrisiswadi, H., & Wahyu Adventari Wibowo, A. (2023). Evaluation Of Online Learning Satisfaction During Pandemic Using The IPA-Kano Method. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 25(1), 126–135. <https://doi.org/10.32734/Jsti.V25i1.10535>.
- Jannah, F. Z., & Suyatno, D. F. (2024). Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi Di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).
- Lu, L., Jin, Y., Liao, R., Chuang, Y. C., & Tung, T. H. (2023). *English Training Requirements And Associated Factors For Non-Native English-Speaking Nurses: A Critical Gap Analysis Based On The Importance-Performance Method*. *Heliyon*, 9(6). <https://doi.org/10.1016/J.Heliyon.2023.E16481>.
- Morgeson, F. V., Hult, G. T. M., Sharma, U., & Fornell, C. (2023). The American Customer Satisfaction Index (ACSI): A Sample Dataset And Description. *Data In Brief*, 48, 109123. <https://doi.org/10.1016/J.Dib.2023.109123>.
- Neyland, J. S. C., Mende, J., & Mawikere, L. M. (2023). Penerapan Metode Fuzzy Servqual Dan *Importance Performance Analysis* Untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Portal Inspire Unsrat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 11, 77–89.
- Nidya Wisudawati, Muhammad Ghazi Irfan, Merisha Hastarina, & Budi Santoso. (2023). Penggunaan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) Untuk Menganalisis *The*

Use Of Importance-Performance Analysis In Evaluating Public Satisfaction With Population Administration Services In Lengkiti District. Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industr. [Http://Jurnal.Um-Palembang.Ac.Id/Index.Php/Integrasi](http://Jurnal.Um-Palembang.Ac.Id/Index.Php/Integrasi).

- Nurfadli, A., Prabowo, Dan R., Studi Magister Teknik Industri, P., Teknologi Industri, F., & Teknologi Adhi Tama Surabaya, I. (N.D.). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Kepada Siswa Menggunakan Metode CSI Dan SERVQUAL (Studi Kasus SMK Negeri 3 Balikpapan).
- Saputra, A. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Satu Pintu Di Perpustakaan Universitas Andalas Menggunakan Metode Servqual. *Media Pustakawan*, 31(1), 29–43. <https://doi.org/10.37014/Medpus.V31i1.5109>.
- Simbolon, R. W., Siallagan, S., Munte, E. D., & Barus, B. (2022). Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Pembelajaran Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus : AMIK Medan Business Polytechnic). 1(2), 21–28.
- Sinedu, S., Supartono, W., & Zuprizal. (2021). Aplikasi Dimensi SERVQUAL Untuk Kajian Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik Di Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir Yogyakarta. *Jurnal Inovasi Akademi*, 1, 27–38.
- Sumrit, D., & Sowijit, K. (2023). *Winning Customer Satisfaction Toward Omnichannel Logistics Service Quality Based On An Integrated Importance-Performance Analysis And Three-Factor Theory: Insight From Thailand.* *Asia Pacific Management Review*, 28(4), 531–543. <https://doi.org/10.1016/J.Apmrv.2023.03.003>.
- Wang, R., & Tseng, M.-L. (2011). Evaluation Of International Student Satisfaction Using Fuzzy Importance-Performance Analysis. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 25, 438–446. <https://doi.org/10.1016/J.Sbspro.2012.02.055>.
- Wider, W., Tan, F. P., Tan, Y. P., Lin, J., Fauzi, M. A., Wong, L. S., Tanucan, J. C. M., & Hossain, S. F. A. (2024). Service Quality (SERVQUAL) Model In Private Higher Education Institutions: A Bibliometric Analysis Of Past, Present, And Future Prospects. *Social Sciences And Humanities Open*, 9. <https://doi.org/10.1016/J.Ssaho.2024.100805>.
- Xu, Y., Wu, D., Zhang, Y., Liang, X., Zeng, Y., Chen, Y., & Xie, X. (2023). Evaluation Of Popular Science Tourism In Guangzhou HEMC Based On PLS-SEM. *Heliyon*, 9(12). <https://doi.org/10.1016/J.Heliyon.2023.E22852>.