
SISTEM PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK TINGKAT FAKULTAS MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) PADA FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN

Usep Teisnajaya

Program Studi Ilmu Komputer, Universitas Sumatera Selatan
e-mail: usepteisnajaya@uss.ac.id

Abstrak

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan sebuah kegiatan yang seharusnya dilakukan secara berkala untuk mengetahui berapa tingkat pelayanan yang telah kita berikan. Jika pelayanan buruk maka kita wajib untuk dapat meningkatkan pelayanan. Beberapa pelayanan yang diberikan disalah satu Perguruan Tinggi adalah pelayanan keuangan, pelayanan akademik, pelayanan perpustakaan dan pelayanan lainnya. Pada penelitian kali ini akan berfokus kepada pelayanan akademik pada sebuah Universitas Swasta. Untuk mengukur penilaian kepuasan sistem informasi yang ada, maka metode yang digunakan adalah metode service quality (SERVQUAL). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, meliputi reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles). Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga guna memenuhi harapan mahasiswa. Pelayanan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan mahasiswa

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Service Quality, kualitas Pelayanan*

Abstract

Measurement of customer satisfaction is an activity that should be carried out periodically to find out what level of service we have provided. If service If it is bad then we are obliged to be able to improve service. Some of the services provided in one of the universities are financial services, academic services, library services and other services. In this study, it will focus on academic services at a private university In this study, we will focus on academic services at a private university. To measure the satisfaction assessment of existing information systems, the method used is the service quality (SERVQUAL) method. The variables used in this study are service quality, including reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. Service quality is all forms of activities carried out by institutions to meet student expectations. Service as a service or service delivered by the service owner in the form of convenience, speed, relationship, ability and hospitality aimed at the attitude and nature of providing services for student satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Service quality*

1. PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu bangsa karena merupakan jenjang pendidikan paling tinggi dalam sistem pendidikan nasional. Pendidikan tinggi menjadi ujung tombak dalam mendorong perkembangan suatu bangsa (Rifandi 2013). Pendapat lainnya yang dikemukakan oleh Jain et al. (2011) institusi akademik

membutuhkan inovasi yang berkelanjutan, memiliki diversitas struktur, dan mampu menemukan berbagai cara baru untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya secara efektif. Tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan yang lebih kompetitif dengan institusi akademik lainnya. Memahami kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan yang telah dirasakan adalah cara untuk meningkatkan mutu dan daya saing sebuah institusi akademik. Perguruan tinggi harus lebih efektif dan efisien dalam berpartisipasi pada persaingan global yang sangat kompetitif dimana ekspektasi pelanggan terhadap kebutuhan akan pendidikannya semakin meningkat. Sedangkan Primiani dan Ariani (2005) berpendapat bahwa kualitas pelayanan di dunia pendidikan mempunyai karakter khusus dan lebih sulit daripada pelayanan pada produk yang berwujud. Organisasi pendidikan adalah penghasil jasa yang diharapkan masyarakat untuk dapat mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Pelanggan atau konsumen pada lembaga pendidikan memiliki karakter berbeda dan memiliki fungsi yang unik dalam menentukan kualitas dari apa yang mereka terima dari dunia pendidikan.

Keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi seluruh civitas akademika yaitu tendik, dosen, mahasiswa, alumni dan pihak swasta. Dalam penyelenggaraan perguruan tinggi, mahasiswa merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya perguruan tinggi. Keterlibatan karyawan dan dosen dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi sangat ditentukan antara lain oleh dalam hal pelayanan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa antara lain adalah pelayanan akademik pelayanan keuangan, pelayanan perpustakaan, dan masih ada lagi lainnya. Selama ini pihak Fakultas pada Universitas Sumatera Selatan belum mengetahui seberapa baiknya atau buruknya pelayanan akademik yang telah diberikan kepada mahasiswa. Fakultas pada Universitas Universitas Sumatera Selatan belum pernah melakukan pengukuran tentang pelayanan akademik Fakultas pada Universitas Universitas Sumatera Selatan. Hal ini penting untuk diketahui agar dapat memberikan masukan kepada pihak pimpinan Fakultas pada Universitas Universitas Sumatera Selatan seberapa baiknya atau buruknya pelayanan akademik, sehingga dapat memberikan sebuah usulan atau perbaikan dalam meningkatkan pelayanan khususnya dibagian akademik. Dengan begitu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan akademik Fakultas pada Universitas Universitas Sumatera Selatan dan mengetahui tingkat pelayanan akademik Fakultas pada Universitas Universitas Sumatera Selatan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yang menitik beratkan pada pengukuran layanan pendidikan dengan metode SERVQUAL.

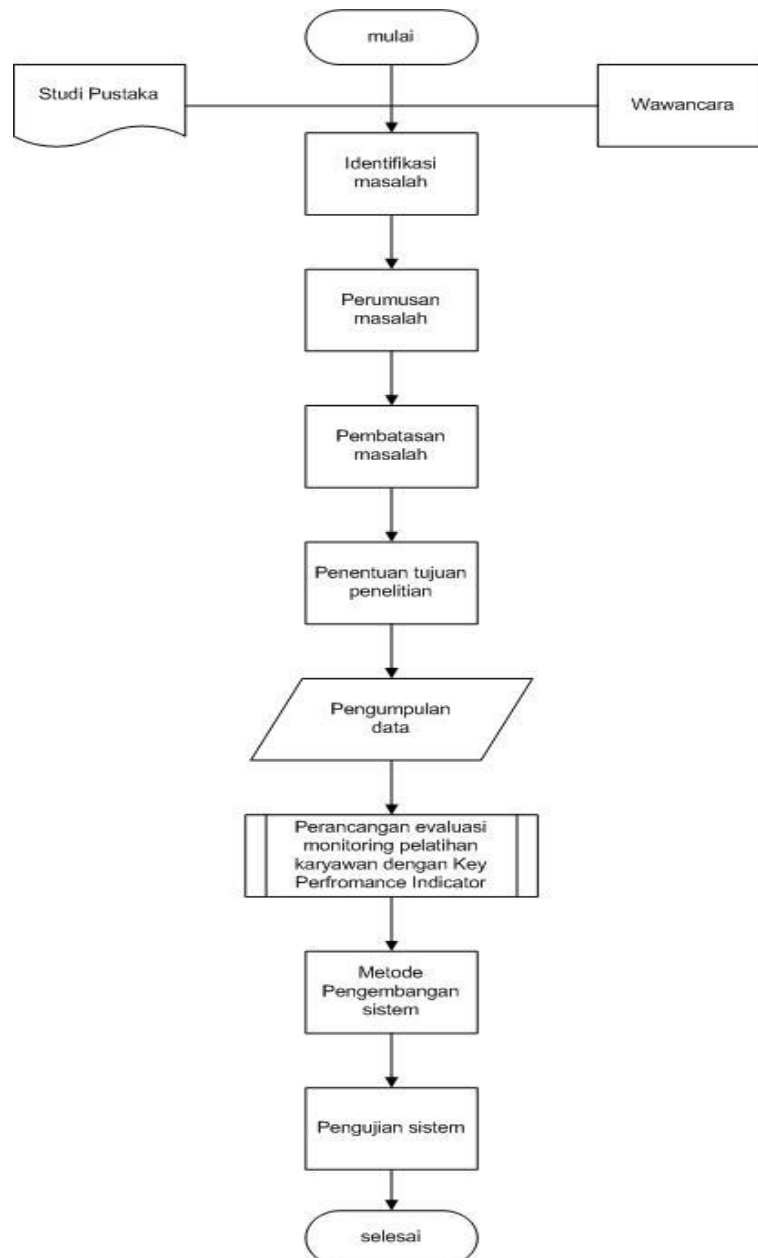
Ada beberapa tahapan yang ditempuh dalam penelitian ini. Secara detail, beberapa tahapan yang dimaksud meliputi:

3.1.1. Tahapan Perumusan Masalah

Tahap ini merupakan proses perumusan masalah dan membatasi masalah yang akan diteliti. Perumusan dan pembatasan masalah dibutuhkan agar dapat lebih mengarahkan peneliti dalam membuat sistem sehingga proyek yang dikerjakan tidak keluar dari batasan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder. Kebutuhan data tersebut antara lain : Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari sumber lain, misalnya dengan menyalin atau mengutip data dalam bentuk yang sudah jadi. Data sekunder tersebut diperoleh dari referensi dan informasi yang didokumentasikan oleh Fakultas pada Universitas Sumatera Selatan. Data sekunder yang diperlukan antara lain : data jumlah karyawan, dosen dan mahasiswa aktif. Selain itu juga dokumentasi diperlukan sebagai data pendukung / pelengkap dari data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya berupa tanggapan atau pendapat responden mengenai suatu permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Dalam hal ini data yang diambil berupa kuisisioner tentang tingkat pelayanan akademik Fakultas pada Universitas Sumatera Selatan. Pertanyaan dalam kuisisioner tersebut berupa pertanyaan tertutup, dimana pertanyaan tertutup berisi pertanyaan yang harus dijawab oleh responden dengan alternatif/pilihan jawaban yang sudah disediakan. Kuisisioner ditujukan kepada mahasiswa aktif dilingkungan Fakultas pada Universitas Sumatera Selatan.

3.1.2. Tahapan Perancangan Penelitian

Dalam perancangan sistem didalam pengerjaan penelitian ini menggunakan UML (*Unified Modelling Language*) yang terdiri dari *Use Case*, *Class Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Sequence Diagram*.



Gambar 1. Diagram alir penelitian

3. HASIL PEMBAHASAN

3.1. Analisis Metode *Service Quality*

3.1.1 Kuesioner dalam 5 dimensi

Memiliki 6 pilihan nilai, yaitu :

0 = tidak tahu

1 = sangat tidak puas

2 = tidak puas

3 = cukup puas

4 = puas

5 = sangat puas

Tabel 3.1 Kuesioner 5 dimensi

NO	PERTANYAAN
TANGIBLE	
1	Penampilan dosen/tendik yang rapi
2	Suasana akademik yang nyaman
3	Kebersihan ruang tunggu
4	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman
5	Respon yang baik dari dosen/tendik
RELIABILITY	
6	Kemudahan dalam pelayanan akademik
7	Kesesuaian tindak lanjut dengan janji yang ditawarkan
8	Bagian <i>tendik</i> selalu mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan
9	bagian <i>tendik</i> bersungguh-sungguh untuk membantu memecahkan masalah mahasiswa
10	Bagian <i>tendik</i> memberikan layanan yang tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan
RESPONSIVE	
11	Daya tanggap dosen/tendik dalam menangani keluhan mahasiswa
12	Daya tanggap proses permasalahan akademik
13	Bagian <i>tendik</i> selalu menunjukkan kesabaran dalam menangani keluhan mahasiswa
14	Bagian <i>tendik</i> selalu dapat menyelesaikan keluhan dari mahasiswa
15	Kecepatan pemrosesan keluhan
ASURANCE	
16	Keramahan, perhatian dan kesopanan karyawan
17	Kejujuran tendik dalam berkomunikasi
18	Mahasiswa merasa aman dalam berkomunikasi
19	Bagian <i>tendik</i> memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab

- pertanyaan- pertanyaan dari mahasiswa
- 20 Pengetahuan *tendik* mengenai layanan yang disediakan di Universitas Sumatera Selatan

EMPHATY

- 21 Kemampuan *tendik* berkomunikasi dengan mahasiswa
- 23 Bagian *tendik* memiliki jam operasional yang nyaman
- 24 Bagian *tendik* memahami kebutuhan spesifik yang dibutuhkan mahasiswa
- 25 Bagian *tendik* memberikan perhatian individual kepada para mahasiswa yang memerlukan bantuan

Instrumen penelitian dikonsultasikan kepada para pakar untuk dilakukan penilaian oleh dua orang (expert judges) dalam bidang metodologi penelitian dan manajemen pendidikan. Penilaian ini dilakukan untuk menentukan validitas isi (content validity) dari kuesioner yang telah disusun, kemudian validitas isi menyangkut isi dan format instrumen dilakukan perhitungan dengan formula Gregory sebagai berikut :

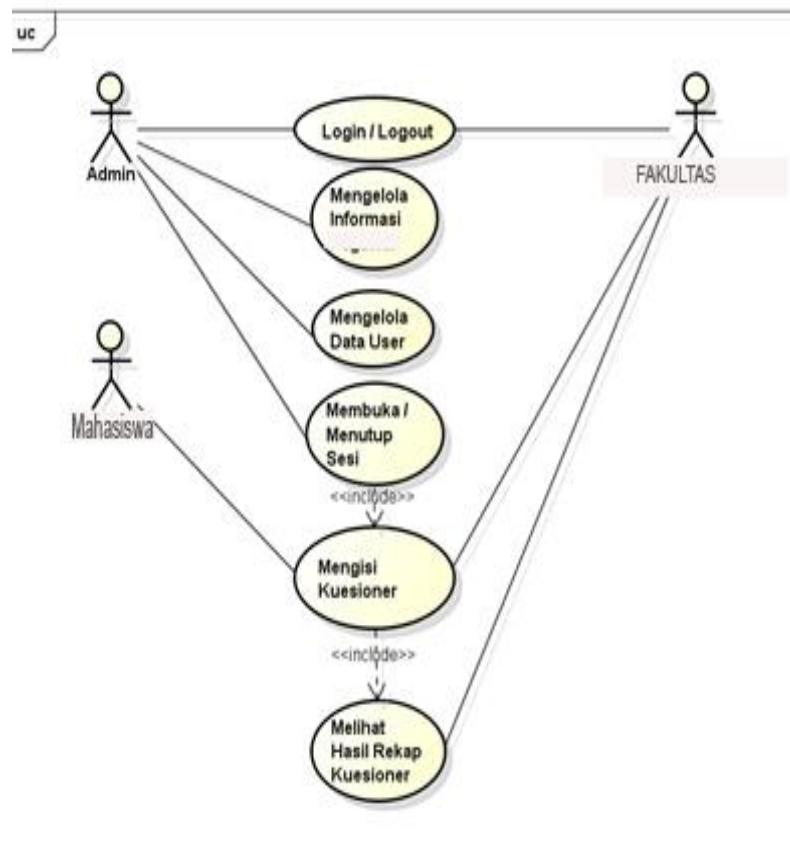
Tabel 3.2. Validitas isi instrument

	Judges 1	Tidak Relevan	Relevan
Judges 2		Relevan	n
Tidak Relevan		A=1	B=1
Relevan		C=2	D=54

Tabel 3.3 Hasil Perhitungan Gap Perdemensi

No	Dimensi	Kinerja	Nilai Kinerja	Harapan	Nilai Harapan	GAP
1	Asurance	21,6	4,32	17,8	3,56	0,76
2	Empathy	21,8	4,36	18,8	3,76	0,6
3	Reliability	22,6	4,52	19,6	3,92	0,6
4	Tangibles	22	4,4	19,2	3,84	0,56
5	Responsive	22,4	4,48	20,4	4,08	0,4

3.2 Use Case Diagram



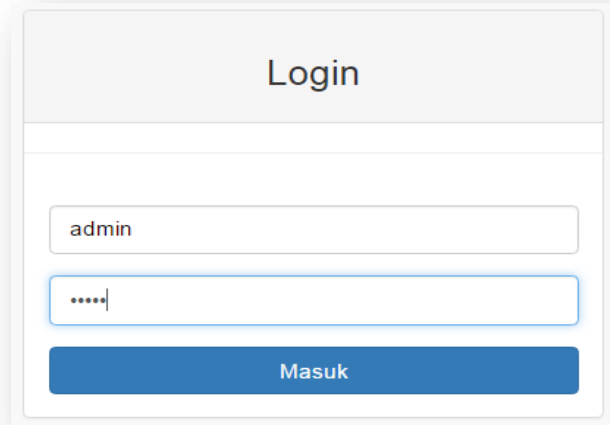
Gambar 2. Use Case Diagram

Even List:

1. Aktor yang terdapat pada sistem ada 3 (tiga), yaitu Admin, Mahasiswa dan lembaga
2. Seluruh aktor dapat melakukan *login* dan *logout*.
3. Admin dapat mengelola data *user* dan data tendik, yaitu dengan cara tambah, melihat daftar, edit, dan hapus. Admin juga dapat membuka sesi pertanyaan dan menutup sesi pertanyaan.
4. Mahasiswa dapat mengisi kuesioner yang telah di buka sesi pertanyaan, jika sesi pertanyaan telah di tutup maka kuesioner tidak dapat di isi .

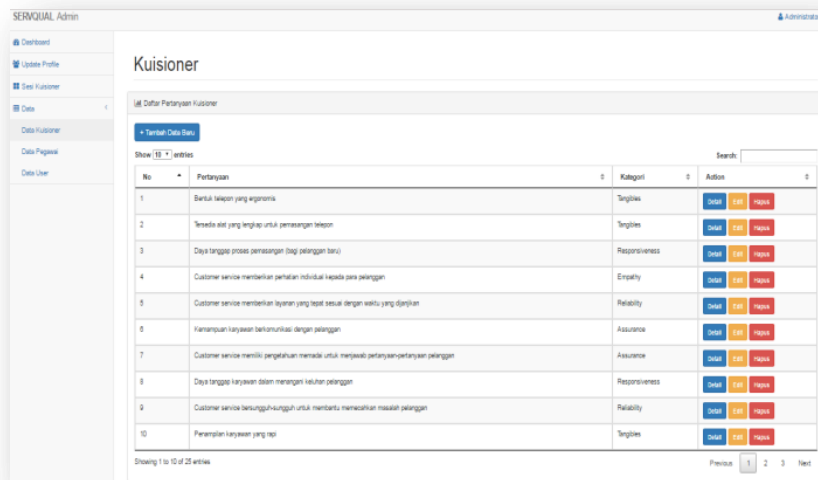
3.3 Implementasi Sistem

Berikut beberapa tampilan antarmuka dari sistem informasi monitoring:



Gambar 3. Tampilan Halaman *Login*

Pada halaman *login* terdapat *field username* dan *password* yang harus diisi. Ini merupakan halaman awal saat mengakses *address* utama. Jika *user* berhasil *login*, maka sistem akan menampilkan halaman utama setelah *login* sesuai otoritas. Jika *user* tidak berhasil *login*, maka sistem akan mengulang menampilkan halaman *login*.



No	Pertanyaan	Kategori	Aksi
1	Bertuk telepon yang ergonomis	Tampilan	Detail Edit Hapus
2	Tersedia alat yang lengkap untuk pemasangan telepon	Tampilan	Detail Edit Hapus
3	Daya tanggap proses pemasangan (bagi pelanggan baru)	Responsiveness	Detail Edit Hapus
4	Customer service memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	Empathy	Detail Edit Hapus
5	Customer service memberikan layanan yang tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Reliability	Detail Edit Hapus
6	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan	Assurance	Detail Edit Hapus
7	Customer service memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan	Assurance	Detail Edit Hapus
8	Daya tanggap karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan	Responsiveness	Detail Edit Hapus
9	Customer service bersungguh-sungguh untuk membantu memecahkan masalah pelanggan	Reliability	Detail Edit Hapus
10	Penampilan karyawan yang rapi	Tampilan	Detail Edit Hapus

Gambar 4. Tampilan Halaman Data Data Kuesioner (Admin)

Pada halaman hasil kuesioner akan menampilkan hasil data kuesioner yang telah di jawab oleh customer, yang datanya akan di hitung sesuai nilai harapan dan kinerja dan menghasilkan gap atau jarak di setiap dimensi

4. KESIMPULAN

Gambaran tingkat kepuasan pelayanan akademik berdasarkan nilai rata – rata tingkat kepuasan pelayanan dari masing – masing pertanyaan, pada **Tangible** yaitu rata-rata memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas atas pelayanan suasana akademik pelayanan, pada pertanyaan ke 2 **Reliability** memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan keramahan pelayanan, pertanyaan ke 3 **Responsive** gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan yang responsif terhadap keluhan mahasiswa, pertanyaan ke 4 **Assurance** rata – rata memberikan gambaran mahasiswa kurang puas akan pelayanan terhadap masalah akademik, pertanyaan ke 5 **Empathy** rata – rata gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap pengetahuan terhadap layanan.

REFERENSI

- [1] Firdian, Surachman dan Santoso. 2012 Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa, Vol. 13 No.3, hlm.51-60.
- [2] **Iswandy**. 2015. Sistem Penunjang Keputusan Untuk Menentukan Penerimaan Dana Santunan Sosial Anak Nagari dan Penyalurannya Bagi Mahasiswa dan Pelajar dan Pelajar Kurang Mampu di Kenagarian Barung – Barung Balantai Timur. Jurnal TEKNOIF. Vol.3 No.2 hlm 70-79.
- [3] Parasuraman, A., Zeithaml V. A., dan Berry L. L. 1994. “Servqual: Alternative Scales for Measuring Service Quality? A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria.” Journal of Retailing, Vol. 70, No. 1, hal. 193-199.
- [4] Ariani, D.W. 2005. Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam. Manajemen Kualitas). Yogyakarta: Andi Offset.
- [5] Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: Bayumedia
- [6] Bhote, Keki. 1996. “Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability”. AMACOM. New York.
- [7] D. M. I. Lulu Dian Anggraini, Panji Deoranto. 2015. “Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satifaction Index,” Jurnal Industri, vol. 4, no. 2, pp. 74–81.

- [8] Dirwan A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Mahasiswa terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta. *Cakrawala Pendidikan*, Oktober 2014, Th. XXXIII, No. 3, Hal. 379- 391.
- [9] H. Winarno and Tb.Absor. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt . Media Purna Engineering," *Jurnal Manajemenn Industri Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, pp. 67–79.
- [10] Primiani C. Novi dan D. Wahyu Ariani. 2005. "Total Quality Management dan Service Quality dalam Organisasi Pendidikan Tinggi." *Cakrawala Pendidikan*, Juni 2005, Th. XXIV, No. 2, Hal. 177-198.
- [11] Supriyanto, Achmad. 2011. "Implementasi Total Quality Management dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran." *Cakrawala Pendidikan*, Februari 2011, Th. XXX,
- [12] Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cet. III)*. Jakarta: Rineka Cipta.

“