

Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Layanan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

Dona Adityas dan Irhamah

Departemen Statistika, Fakultas Matematika, Komputasi, dan Sains Data,

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

e-mail: irhamah@statistika.its.ac.id

Abstrak—Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya sebagai salah satu institusi pendidikan selalu berusaha meningkatkan kualitas layanan. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan suatu indikator yang sangat penting untuk industri jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* ITS, terhadap layanan ITS. Pengukuran kualitas layanan menggunakan konsep kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*, untuk menganalisis tingkat kepentingan atribut dengan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki atau dipertahankan. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan ITS berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah sebesar 79,99%, sedangkan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa ITS secara keseluruhan untuk semua unit adalah 3,9 yang berada pada zona kepuasan tinggi. Unit yang mempunyai indeks kepuasan tertinggi adalah Unit Perpustakaan dengan nilai 3,995 dan terendah adalah Direktorat Akademik dengan nilai 3,968.

Kata Kunci—*Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Layanan, Tingkat Kepuasan.*

I. PENDAHULUAN

PERGURUAN Tinggi dapat dikategorikan sebagai suatu industri jasa. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan suatu indikator yang sangat penting untuk industri jasa. Pelanggan suatu Perguruan Tinggi meliputi *stakeholder* yang terlibat langsung maupun tidak langsung. *Stakeholder* Perguruan Tinggi meliputi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, pemerintah, dan masyarakat di lingkungan Perguruan Tinggi. *Stakeholder* adalah individu-individu dan kelompok-kelompok yang dapat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hasil-hasil strategis yang diperoleh dan yang memiliki klaim-klaim yang dapat dipaksakan pada kinerja suatu perusahaan [1].

Sistem penjaminan mutu layanan menyatakan bahwa salah satu indikator/item yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan produk/jasa tersebut dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pemangku kepentingan (*stakeholder*). Mutu yang dikembangkan harus bersifat proaktif yang berarti bahwa lulusan yang dihasilkan perguruan tinggi mampu secara bertahap menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta realitas sosial budaya masyarakat yang terus berkembang secara dinamis [2].

Penelitian ini fokus pada aspek mutu pelayanan karena

luasnya cakupan mutu di perguruan tinggi. Aspek pelayanan yang dipilih karena pelayanan merupakan hal yang berkaitan langsung dengan *stakeholder* dalam hal ini mahasiswa ITS. Selain itu perubahan paradigma manajemen perguruan tinggi yaitu bersifat melayani, harus diimbangi dengan perubahan budaya kerja dosen dan tenaga pendidik (*employee*) yang juga berorientasi pada pelayanan. Jika dahulu hubungan antara dosen/tenaga pendidik dan mahasiswa bersifat *patron and client*, maka kini harus diubah menjadi hubungan kemitraan. Pelayanan yang akan diukur adalah mutu pelayanan administrasi yang diberikan oleh universitas dan fakultas. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan konsep kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*) [3].

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya sebagai salah satu institusi pendidikan selalu berusaha meningkatkan kualitas layanan. Visi yang diemban ITS adalah menjadi Perguruan Tinggi yang maju pesat di bidang Kelautan, Permukiman, dan Energi yang berwawasan lingkungan untuk mencapai pengakuan Internasional. Visi tersebut akan tercapai oleh misi yang ditetapkan ITS salah satunya yaitu memberikan kontribusi nyata bagi kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan-kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Bidang manajemen, pengelolaan ITS dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, and Fairness)*. Oleh sebab itu ITS menciptakan suasana yang kondusif dan memberikan dukungan sepenuhnya kepada sivitas akademika untuk dapat mengembangkan diri serta mampu memberikan kontribusi maksimal pada masyarakat, industri, ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Penelitian sebelumnya mengenai kepuasan Perguruan Tinggi dilakukan oleh Lucy Sri Musmini dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*) Terhadap Kualitas Pendidikan Jurusan Akuntansi Program Diploma III. Penelitian ini mengambil responden dari Universitas Pendidikan Ganesha (UPG), Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 60 mahasiswa dan 39 alumni dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholder*) terutama para pelanggan, yaitu mahasiswa dan perusahaan pemakai lulusan, terhadap kualitas pendidikan di Jurusan Akuntansi Program Diploma III UPG Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Metode

yang digunakan yaitu dengan pendekatan penelitian kuantitatif dengan teknik deskriptif dan menghasilkan tingkat kepuasan *stakeholder* mahasiswa dan alumni sudah baik [4]. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ana Hidayat, dkk dengan judul Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penelitian ini mengambil responden dari Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta sebanyak 212 mahasiswa dengan tujuan mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa serta mengetahui peringkat GAP yang muncul dari pengukuran dimensi *servqual*. Metode yang digunakan yaitu secara deskriptif dan kuantitatif dengan analisis GAP (kesenjangan dan prioritas) dan menghasilkan secara umum pelayanan yang diberikan oleh karyawan belum ideal bagi mahasiswa dan belum memberikan kepuasan bagi mahasiswa [5]. Penelitian terhadap kinerja juga dilakukan oleh Binti Nasukah dengan judul Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang). Responden dari UIN Maliki Malang sebanyak 2193 mahasiswa dari berbagai jenjang dengan tujuan mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan pada UIN Maliki sekaligus mengetahui dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IPM), *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisis regresi linier berganda dan menghasilkan analisis IKM pada tingkat kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang pada kategori cukup puas, analisis *IPA* bahwa terdapat enam item layanan termasuk dalam kategori prioritas utama, dan analisis regresi linier berganda bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa [6].

Metode statistik yang tepat untuk melihat pengaruh kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja ITS Surabaya berdasarkan pengaruh *servqual (service quality)* menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menganalisa tingkat kepentingan atribut yang dianalisis sehingga dapat mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki atau dipertahankan.

II. LANDASAN TEORI

A. Stakeholder (Pemangku Kepentingan)

Keberlangsungan dan kesuksesan dalam suatu organisasi sangat tergantung dengan para pihak-pihak yang terkait yaitu *stakeholder*. Pada saat krisis menyerang perusahaan/ organisasi/ instansi, pengelola hubungan dengan para *stakeholder* memegang peranan sangat penting. Kesalahan dalam mengelola hubungan dengan *stakeholder* pada saat krisis akan berakibat buruk pada suatu perusahaan/ organisasi/ instansi.

Menurut [7] pada tahun 1994, *stakeholder* adalah setiap kelompok yang berada di dalam maupun di luar perusahaan yang mempunyai peran dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. *Stakeholder* bisa berarti pula setiap orang yang mempengaruhi hidupnya pada perusahaan/ instansi.

B. Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas terhadap isi instrumen (kuesioner)

menggunakan *Pearson Correlation Product Moment* dengan rumus sebagai berikut [8].

$$r_{hitung} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}} \quad (1)$$

keterangan:

r : Korelasi *Pearson Product Moment*

x : Skor variabel / skor butir

y : Skor total variabel

n : Jumlah subyek (pengamatan)

Apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (taraf signifikansi sebesar 0,05), maka item-item pertanyaan/instrumen tersebut berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), begitu juga sebaliknya. Sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut.

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^p \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \quad (2)$$

keterangan:

α : Koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha*

K : Banyaknya item pertanyaan

σ_i^2 : Jumlah varian skor tiap item

σ^2 : Varian total

Tinggi rendahnya reliabilitas, dilihat dari nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas tinggi apabila nilai *alpha* mendekati 1. Reliabilitas dianggap sudah cukup memuaskan apabila nilai $\alpha \geq 0,7$.

C. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *IPA* merupakan salah satu cara yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan. Metode ini menggunakan analisis kuadran yang terbagi ke dalam indeks kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*performance*). Nilai kepentingan digambarkan pada sumbu vertikal dan nilai kepuasan digambarkan pada sumbu horizontal menggunakan nilai rata-rata yang ditemukan pada dimensi kepentingan dan kepuasan sebagai pusat dari perpotongan garis [9]. Diagram *IPA* terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I berarti prioritas utama, kuadran II berarti pertahankan prestasi, kuadran III berarti prioritas rendah, dan kuadran IV berarti prioritas berlebihan.

D. Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan analisa kuantitatif berupa persentase pelanggan yang puas dalam suatu survei kepuasan pelanggan [10]. *CSI* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Nilai maksimum *CSI* sebesar 100%, apabila nilai *CSI* kurang dari 50% menandakan kinerja pelayanan kurang baik. Nilai *CSI* sebesar 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pelanggan puas terhadap kinerja pelayanan. Penghitungan tingkat kepuasan kinerja layana ITS dilakukan dengan rumus berikut.

$$CSI = \frac{S}{5 \times I} \times 100\% \quad (3)$$

keterangan:

S : penjumlahan dari hasil perkalian rata-rata kepentingan dengan rata-rata kepuasan

I : penjumlahan dari rata-rata kepentingan

E. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya merupakan salah satu perguruan tinggi sains dan teknologi terbaik di Indonesia. Gagasan pendirian ITS dicetuskan oleh Ir. Soendjasmono (wakil PII Jawa Timur) pada 1954. Ide untuk mendirikan perguruan tinggi teknik di Jawa Timur disampaikan pada Konferensi PII di Bogor. Rencana Strategis ITS yaitu agar menjadi universitas unggulan bagi pemutakhiran keilmuan dan kontribusi dalam pembangunan. Oleh karena itu ITS telah menyiapkan diri agar selalu adaptif dalam menyongsong berbagai perubahan di Indonesia dan juga tantangan di dunia. Peringkat dan reputasi ITS Berdasarkan pemeringkatan oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia, pada 2017, secara umum, ITS menduduki peringkat ke-5 sebagai perguruan tinggi terbaik di Indonesia dan peringkat pertama perguruan tinggi paling inovatif di Indonesia. Kolaborasi ITS meliputi Riset-riset di ITS yang diwadahi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), Badan Pengembangan dan Pengelola Usaha (BPPU), Lembaga Penjaminan Mutu, Pengelolaan, dan Perlindungan Kekayaan Intelektual (LPMP2KI), dan Dewan Resensi.

III. URAIAN PENELITIAN

A. Sumber Data

Tabel 1. Skala Likert Penelitian

		Skala Likert					
		0	1	2	3	4	5
Kepentingan	Tidak Tahu	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
Kepuasan	Tidak Tahu	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diambil secara langsung melalui survei terhadap mahasiswa ITS. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden dalam penelitian ini yaitu *stakeholder* ITS. Responden di dalam penelitian ini dianggap heterogen, dimana *stakeholder* ITS (mahasiswa) dibedakan berdasarkan golongan atau tingkat. Pengukuran dari penilaian tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan responden berupa skala *likert* mulai angka satu hingga tujuh karena peneliti ingin melihat kemungkinan variabilitas penilaian kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja ITS Surabaya, yang artinya terbuka peluang untuk menghasilkan item pertanyaan yang baik dan dapat dibedakan dengan item pertanyaan yang lainnya. Penjelasan skala sesuai Tabel 1.

B. Populasi, Rancangan dan Alokasi Sampel

Berikut ini diuraikan tentang populasi, metode pengambilan sampel, dan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini.

Rancangan *sampling* yang digunakan adalah rancangan *sampling* acak stratifikasi. Rancangan *sampling* acak stratifikasi diaplikasikan pada populasi dalam penelitian. Strata yang digunakan adalah fakultas yang terdapat di ITS.

Berdasarkan rancangan *sampling* yang telah ditentukan, maka alokasi jumlah sampel ditentukan dengan ukuran

sampel sebagai berikut [11].

$$n = \frac{\sum_h \frac{N_h^2 P_h Q_h}{w_h}}{N^2 D + \sum_{h=1}^L N_h P_h Q_h} \quad \text{dengan } D = \left(\frac{B}{Z_{1-\alpha/2}} \right)^2 \quad (4)$$

keterangan:

- B : batas kekeliruan (5%)
- P_h : peluang kepuasan *stakeholder* = 0,5
- Q_h : peluang ketidakpuasan *stakeholder* = $1 - P_h = 0,5$
- $Z_{1-\alpha/2}$: nilai tabel normal standar ($\alpha = 5\%$)
- n : ukuran sampel

Nilai P_h adalah peluang *stakeholder* puas dengan kinerja ITS dalam hal ini diasumsikan 0,5 untuk tiap stratanya. Nilai tersebut ini diambil dengan pertimbangan akan menghasilkan alokasi jumlah sampel yang paling maksimum. Sedangkan nilai $Z_{1-\alpha/2}$ adalah nilai tabel normal standar untuk α tertentu, dalam penelitian ini ditetapkan 0,05 sehingga nilai $Z_{1-\alpha/2} = Z_{0.975} = 1,96$. Alokasi sampel pada masing-masing strata dilakukan secara acak sistematis pada semua populasi penelitian. Interval pengambilan sampel adalah $k = \frac{n}{N}$; sedangkan penentuan sampel dilakukan secara acak antara 0001 sampai k.

Sesuai dengan tujuan, maka distribusi sampel dibedakan menjadi alokasi untuk mahasiswa sesuai dengan batasan. *Stakeholder* mahasiswa sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa unit *sampling* adalah mahasiswa meliputi mahasiswa program Sarjana dan Vokasi dari 10 (sepuluh) Fakultas yang terdapat di ITS. Berdasarkan rumus (4) alokasi sampel mahasiswa adalah sebesar 1091 Selanjutnya didistribusikan secara proporsional menurut jumlah mahasiswa dan program di fakultas.

C. Variabel Penelitian

Variabel utama dalam penelitian ini adalah Kepuasan *Stakeholder* terhadap kinerja ITS Surabaya yang akan diukur dengan indeks kepuasan. Indeks adalah ukuran gabungan untuk suatu variabel. Pengukuran Kepuasan *Stakeholder* diperlukan ukuran yang lebih lengkap dan tepat melalui beberapa dimensi pernyataan. Dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot (*weight*) yang sama.

Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau atribut (item). Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh *stakeholder* atas kinerja yang dilakukan oleh ITS. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* mulai angka satu hingga lima yang menyatakan sangat tidak puas sekali hingga sangat puas sekali. Pada penelitian ini, diberi 0 jika responden menjawab Tidak Tahu atau tidak pernah mengalami jenis layanan yang diberikan.

Berdasarkan skor nilai yang diperoleh akan diklasifikasikan ke dalam 8 daerah (zona) tingkat kepuasan. Masing-masing zona yaitu Zona sangat kritis, Zona kritis, Zona kepuasan rendah, Zona kepuasan cukup, Zona kepuasan tinggi, dan Zona kepuasan sangat tinggi sekali.

D. Instrumen/Dimensi Kepuasan Stakeholder

Dimensi dan Indikator/Item Kepuasan Mahasiswa yaitu variabel kepuasan mahasiswa dibentuk dari lima dimensi yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Keandalan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Langsung), dan *Assurances* (Jaminan). Pengaruh *service quality* (*servqual*) adalah variabel laten independen yang akan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (*IPA*).

Masing-masing dimensi dapat diterjemahkan dalam beberapa indikator/atribut/item dan merupakan variabel *servqual* (*service quality*) atau variabel eksogen (*independent*). Banyaknya item setiap 14 unit di ITS pada masing-masing dimensi dapat dilihat salah satu unit Direktorat Akademik pada Tabel 2.

E. Langkah Analisis

Langkah analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mendeskripsikan karakteristik dari *stakeholder* Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya menggunakan *pie-chart*.
- b. Melakukan pemeriksaan validitas terdapat di dalam kuisioner dan melakukan pemeriksaan reliabilitas yang ada

Tabel 2.
Variabel Penelitian

DIREKTORAT AKADEMIK	
ITEM	Kode Item
Dimensi <i>Responsiveness</i>	
Pelayanan administrasi dilakukan secara tanggap dan cepat (contoh registrasi pascasarjana, administrasi pembelajaran, transkrip dan beasiswa)	1A.1
Informasi beasiswa diberikan secara cepat	1A.2
Pengajuan beasiswa dilakukan secara cepat	1A.3
Dimensi <i>Reliability</i>	
Staff di Dir. Akademik membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa (contoh membantu pengajuan beasiswa)	1B.1
Dimensi <i>Emphaty</i>	
Staff Dir. Akademik melayani dengan ramah	1C.1
Dimensi <i>Assurance</i>	
Kemudahan mendapat informasi akademik melalui media informasi komunikasi (papan pengumuman/spanduk/media lain)	1D.1
Informasi non akademik (beasiswa/kegiatan lain) didapat dengan mudah	1D.2
Penggunaan matakuliah Share (<i>share.its.ac.id</i>) diakses dengan mudah	1D.3
Dimensi <i>Tangibles</i>	
Kelengkapan fasilitas pelayanan yang terdapat di Dir. Akademik (contoh Info beasiswa, kalender akademik)	1E.1

di dalam kuisioner pada *stakeholder* Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

- c. Menganalisis kepuasan menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* (*IPA*). Melakukan *Importance Performance Analysis* (*IPA*) terhadap pengaruh *service quality* (*servqual*) pengguna layanan ITS oleh mahasiswa yang dihasilkan melalui tahapan berikut.
 - i. Menghitung nilai *mean* setiap indikator/item di dalam masing-masing dimensi *service quality* (*servqual*) yang berdasarkan tingkat kepentingan layanan dan kepuasan *stakeholder* dalam hal ini mahasiswa ITS.
 - ii. Menghitung *grand mean* masing-masing dimensi *service quality* (*servqual*). Nilai *grand mean* dapat

digunakan sebagai batas tampilan kuadran yang ada dalam *Importance Performance Analysis* (*IPA*).

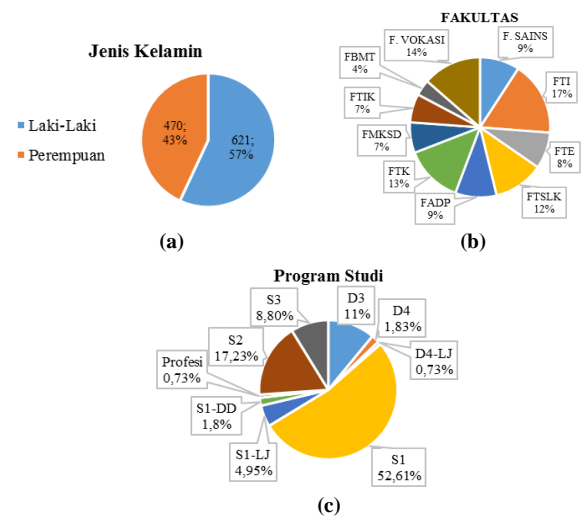
- iii. Membuat *customer window* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (*IPA*). Hasil nilai *mean* dihasilkan lewat kepentingan layanan (*importance*) dan kepuasan *stakeholder* (*performance*) setiap dimensi yang di plotkan didalam tampilan *importance performance matrix* (diagram kartesius) dengan sumbu X merupakan kepuasan *stakeholders* serta sumbu Y merupakan kepentingan layanan. Batas kuadran diperoleh dari *grand mean* masing-masing dimensi.
- d. Kesimpulan dan saran Kinerja ITS berdasarkan pengaruh *service quality* pengguna layanan ITS terhadap *stakeholder*.

IV. HASIL DAN DISKUSI

A. Karakteristik Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa ITS. Jumlah keseluruhan responden sebanyak 1091 orang dengan proporsi jenis kelamin, fakultas, dan program studi.

Berdasarkan Gambar 1 di atas, bahwa mahasiswa laki-laki (557 orang) lebih dominan daripada mahasiswa perempuan (534 orang) sebagai responden. Sebaran sampel penelitian dengan responden seluruh mahasiswa ITS di berbagai jenjang dan angkatan. Responden terbanyak berasal dari Fakultas Teknik Industri (FTI) dengan 186 responden mahasiswa dan Fakultas Manajemen Bisnis dan Teknologi (FBMT) dengan 40 responden merupakan yang paling sedikit. Hal tersebut dikarenakan populasi mahasiswa dari FTI adalah yang terbanyak di lingkungan ITS dengan 4021 mahasiswa. Sebaliknya FBMT adalah yang paling sedikit dengan populasi mahasiswa sebanyak 1006 mahasiswa. (Data mahasiswa ITS per Oktober 2018). Sebaran sampel penelitian dengan responden seluruh mahasiswa ITS di berbagai jenjang dan angkatan. Responden terbanyak dengan jenjang pendidikan S1 dengan 574 responden mahasiswa dan jenjang pendidikan D4-LJ dan Profesi dengan masing-masing 8 responden merupakan yang paling sedikit. Hal tersebut dikarenakan populasi mahasiswa dari jenjang pendidikan S1



Gambar 1. Karakteristik Responden; (a) Karakteristik Jenis Kelamin Responden, (b) Karakteristik Fakultas Responden, (c) Karakteristik Program Studi Responden

yang terbanyak di lingkungan ITS dengan 13793 mahasiswa. Sebaliknya jenjang pendidikan D4-LJ dan Profesi yang paling sedikit dengan populasi mahasiswa berturut-turut 92 dan 25 mahasiswa. (Data mahasiswa ITS per Oktober 2018).

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap hasil kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan alat ukur, dalam hal ini adalah pertanyaan dalam kuesioner. Uji reliabilitas digunakan untuk melihat kehandalan indikator sebagai alat ukur dalam kuesioner.

Uji validitas berikut ini merupakan uji validitas yang digunakan pada data kenyataan hasil kuesioner. Jumlah sampel (*n*) dalam penelitian ini sebanyak 1091 dengan nilai *df* (*n*-2) sebesar 1089. Dengan menggunakan tabel *R* dan taraf signifikansi sebesar 0,05 didapatkan nilai 0,062 sebagai nilai kritis atau *r_{tabel}*. Pengujian validitas menghasilkan kesimpulan bahwa semua indikator valid dengan nilai *R_{hitung}* > *R_{tabel}* = 0,062. Nilai *R_{tabel}* didapatkan dengan melihat *df* = 1089 dan *alpha* = 0,05. Pengujian reliabilitas menghasilkan nilai *cronbach's alpha* = 0,62 > 0,6 sehingga disimpulkan hasil kuesioner reliabel.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha*. Dengan menggunakan bantuan *software* SPSS didapatkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,62 dimana nilai ini lebih besar dari 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner reliabel atau konsisten.

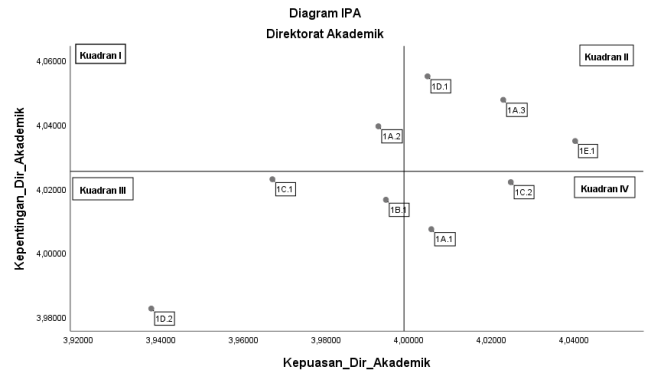
C. Diagram Importance Performance Analysis

Diagram *IPA* dibuat untuk mengetahui prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari kenyataan dan harapan responden untuk setiap indikator. Pengelompokan indikator-indikator dalam kuesioner melalui diagram *Importance Performance Analysis (IPA)* terbagi ke dalam empat kuadran. Keempat kuadran ini berguna untuk mengetahui prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari kenyataan dan harapan responden untuk setiap indikator masing-masing variabel penelitian.

Analisis kepuasan dilakukan terhadap variabel kepuasan layanan ITS di setiap unit ITS. Diagram *IPA* pada 14 unit di ITS dapat dilihat salah satu unit Direktorat Akademik pada Gambar 2.

Analisis kepuasan dilakukan terhadap variabel kepuasan layanan ITS unit Direktorat Akademik (WR I) dengan jumlah item sebanyak 9 item di mana masing-masing item mewakili dimensi *servqual* dengan nilai *mean* untuk kepuasan dan kepentingan. Gambar 2. menunjukkan pengklasifikasian item-item ke dalam kuadran-kuadran yang berbeda. Nilai rata-rata untuk setiap dimensi digunakan untuk membuat diagram *IPA* dengan nilai *grand mean* yang didapatkan sebesar 4,0180 untuk kepuasan dan 4,0027 untuk kepentingan digunakan sebagai garis pembuat kuadran. Kuadran I memiliki jumlah satu item yang dimana faktor-faktor yang diteliti dianggap penting oleh pelanggan, akan tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan. Item tersebut dengan kode 1.A.2 untuk pernyataan “Informasi beasiswa diberikan secara cepat” sedangkan kuadran II dan III memiliki jumlah 3 item. Item-item yang terdapat pada kuadran II menyatakan bahwa faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa sesuai dengan harapan mahasiswa. Oleh karena itu item/atribut yang terdapat di dalam kuadran II layak dipertahankan layanannya

di unit Direktorat Akademik ITS. Item-item berada pada kuadran III menyatakan bahwa dimensi tersebut yang



Gambar 2. Diagram *IPA* Variabel Kepuasan Layanan Direktorat Akademik.

didalamnya terdapat item/atribut dianggap kurang penting oleh mahasiswa. Sehingga perbaikan atau peningkatan kualitas layanan untuk dimensi ini perlu pertimbangan akan perubahan layanan tersebut.

Tabel dibawah ini menunjukkan hasil klasifikasi indikator masing-masing unit ITS di setiap kuadran.

Berdasarkan Tabel 4, item setiap variabel terklasifikasi dalam kuadran yang berbeda. Indikator dalam kuadran I menjadi prioritas utama perbaikan karena kondisi riil yang dirasakan responden jauh dari harapan.

Sebagai contoh, item X_{1.A.2} (Direktorat Akademik) dengan pernyataan “Informasi beasiswa diberikan secara cepat”. Menurut persepsi mahasiswa, Informasi beasiswa yang diterima saat ini kurang sesuai dengan kinerja yang dilakukan berlawanan dengan hal kecepatan informasi beasiswa.

Indikator yang terklasifikasi dalam kuadran II menandakan bahwa harapan responden dengan kondisi riil yang dirasakan sudah sesuai dan baik sehingga indikator-indikator dalam kuadran ini perlu dipertahankan.

Kuadran III memiliki makna prioritas rendah dimana harapan responden terkait indikator yang terklasifikasi dalam kuadran tersebut, serta kondisi riil yang dirasakan sama-sama kurang. Perbaikan kualitas pelayanan perlu dipertimbangkan karena dianggap kurang penting akan tetapi kondisi riil yang dirasakan kurang memuaskan.

Indikator dalam kuadran IV tidak memerlukan perbaikan kualitas pelayanan karena menurut persepsi dosen, indikator-

Tabel 3. Klasifikasi Item Diagram *IPA* Variabel Unit

Variabel (Unit)	Kuadran			
	I	II	III	IV
X ₁	X _{1.A.2}	X _{1.D.1} , X _{1.A.3} , X _{1.E.1}	X _{1.B.1} , X _{1.C.1} , X _{1.D.2}	X _{1.A.1} , X _{1.C.2}
X ₂	X _{2.B.1} , X _{2.C.2}	X _{2.A.3} , X _{2.D.2}	X _{2.A.2} , X _{2.E.1} , X _{2.B.2}	X _{2.A.1} , X _{2.C.1} , X _{2.D.1} , X _{2.E.2}
X ₃	X _{3.C.3} , X _{3.D.3} , X _{3.E.1}	X _{3.B.1} , X _{3.B.3} , X _{3.E.2}	X _{3.A.1} , X _{3.D.1} , X _{3.D.2}	X _{3.A.2} , X _{3.A.3} , X _{3.B.2}
X ₄	X _{4.B.2}	X _{4.A.1} , X _{4.A.2} , X _{4.B.1} , X _{4.D.2}	X _{4.B.1} , X _{4.C.1} , X _{4.C.2} , X _{4.D.1} , X _{4.E.1}	X _{4.E.2}
X ₅	X _{5.C.2} , X _{5.D.2} , X _{5.E.2} , X _{5.E.3}	X _{5.A.1} , X _{5.D.1}	X _{5.B.1}	X _{5.B.2} , X _{5.C.1} , X _{5.E.1} , X _{5.E.4}
X ₆	X _{6.E.1} , X _{6.E.2}	X _{6.A.1}	X _{6.C.2} , X _{6.D.2}	X _{6.A.2} , X _{6.B.1} , X _{6.B.2} , X _{6.C.1} , X _{6.D.1}

Tabel 3.
Klasifikasi Item Diagram IPA Variabel Unit (lanjutan)

Variabel (Unit)	Kuadran			
	I	II	III	IV
X_7	$X_{7.A.2}, X_{7.E.1}, X_{7.E.2}, X_{7.E.3}, X_{8.A.1}, X_{8.B.2}, X_{8.D.2}, X_{9.A.2}, X_{9.B.1}, X_{9.C.1}, X_{9.D.3}, X_{9.E.1}$	$X_{7.A.1}, X_{7.B.2}, X_{7.E.4}$	$X_{7.D.2}$	$X_{7.B.1}, X_{7.C.1}, X_{7.D.1}$
X_8	$X_{8.A.1}, X_{8.B.2}, X_{8.D.2}, X_{9.A.2}, X_{9.B.1}, X_{9.C.1}, X_{9.D.3}, X_{9.E.1}$	$X_{8.D.1}$	$X_{8.E.1}, X_{8.E.2}$	$X_{8.A.2}, X_{8.B.1}, X_{8.B.3}, X_{8.C.1}$
X_9	$X_{9.B.1}, X_{9.C.1}, X_{9.D.3}, X_{9.E.1}$	$X_{9.A.1}, X_{9.B.2}, X_{9.E.2}$	$X_{9.D.1}$	$X_{9.C.2}, X_{9.D.2}, X_{9.D.4}, X_{9.E.3}, X_{9.E.4}$
X_{10}	$X_{10.A.1}, X_{10.D.2}$	$X_{10.C.1}, X_{10.D.1}, X_{10.D.3}, X_{10.E.3}$	$X_{10.B.1}, X_{10.B.2}, X_{10.C.2}, X_{10.E.2}$	$X_{10.A.2}, X_{10.A.3}, X_{10.E.1}$
X_{11}	$X_{11.B.1}$	$X_{11.A.11}, X_{11.B.3}, X_{11.C.2}$	$X_{11.B.2}, X_{11.D.2}, X_{11.E.1}, X_{9.E.2}$	$X_{11.A.2}, X_{11.C.1}, X_{11.D.1}$
X_{12}	$X_{12.A.2}, X_{12.B.2}$	$X_{12.B.3}, X_{12.C.1}, X_{12.C.2}, X_{12.E.2}$	$X_{12.A.1}, X_{12.D.1}, X_{12.E.1}$	$X_{12.B.1}, X_{12.D.2}$
X_{13}	$X_{13.A.2}, X_{13.B.1}, X_{13.B.3}, X_{13.E.2}$	$X_{13.B.2}, X_{13.C.1}$	$X_{13.D.1}, X_{13.D.2}$	$X_{13.A.1}, X_{13.C.2}, X_{13.E.1}$

indikator tersebut kurang penting tetapi kualitas pelayanan yang dirasakan baik.

D. *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa ITS terhadap kinerja layanan ITS dan didapatkan nilai sebesar 79,99%. Besarnya nilai *CSI* tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa ITS puas dengan kinerja ITS.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. *Kesimpulan*

Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan ITS menghasilkan kesimpulan bahwa mahasiswa di ITS puas dengan layanan ITS yang dibuktikan dengan *Customer Satisfaction Index* sebesar 79,9932%. Indeks kepuasan mahasiswa ITS secara keseluruhan adalah sebesar 3,9 dan angka ini berada pada **zona kepuasan tinggi**. Indeks kepuasan mahasiswa ITS per Unit dengan indeks tertinggi yaitu Unit Perpustakaan sebesar 3,995. Unit ITS dengan indeks terendah yaitu Direktorat Akademik sebesar 3,968. Namun semua Unit ITS berada pada **zona kepuasan tinggi**.

B. *Saran*

Berdasarkan analisis diagram *Importance Performance Analysis*, terdapat indikator yang berada dalam kuadran I sehingga hal tersebut menjadi prioritas perbaikan/peningkatan kualitas layanan utama. Saran yang ditujukan kepada birokrasi yaitu akan lebih baik apabila birokrasi segera meningkatkan kualitas layanan terkait indikator-indikator yang berada dalam kuadran I.

Penelitian masih terbatas untuk mahasiswa-mahasiswa di lingkungan ITS, untuk penelitian berikutnya cakupan penelitian dapat diperluas bagi mahasiswa se-ITS agar kebijakan yang dibuat terkait layanan ITS dapat digunakan untuk semua fakultas secara adil.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Klasifikasi Item Kuadran I Variabel Unit

No	Unit	Item Kuadran I
1	Direktorat Akademik	– Informasi beasiswa diberikan secara cepat – Kesesuaian materi kurikulum pembelajaran terkait dengan pengembangan karir mahasiswa
2	Direktorat Kemahasiswaan	– Kesempatan untuk berdiskusi dalam kewirausahaan mahasiswa (seminar entrepreneurship, mata kuliah kewirausahaan) – Staff BAPKM ramah terhadap mahasiswa
3	Biro Administrasi Pembelajaran dan Kesejahteraan Mahasiswa	– Informasi oleh BAPKM telah sesuai dengan tepat (info FRS, info kalender akademik dan sejenisnya) – Kelengkapan fasilitas yang terdapat di BAPKM (ruang tunggu BAPKM dsb)
4	Direktorat Perencanaan Anggaran dan Logistik	– Kemudahan mahasiswa dalam hal pelayanan di Dir. PAL (kemudahan membayar UKT)
5	Sarana & Prasarana Umum	– Petugas sarana dan prasarana ITS melayani dengan sepenuh hati – Kenyamanan sarana dan prasarana ITS terjamin (sejuk di setiap lingkungan ITS) – Kondisi jalan di lingkungan ITS memadai – Tempat ibadah yang nyaman untuk ibadah – Kelengkapan informasi prosedur pembayaran SPP bagi mahasiswa
6	Biro Keuangan	– Kelengkapan fasilitas yang terdapat di Biro Keuangan (ruang tunggu, toilet dsb)

Lampiran 1. Klasifikasi Item Kuadran I Variabel Unit (lanjutan)

No	Unit	Item Kuadran I
7	DPTSI	– Ketanggapan pelayanan penggunaan myITS (Integra) oleh mahasiswa – Kapasitas kotak masuk (Inbox) di email ITS cukup untuk mahasiswa – Kecepatan akses internet di ITS memadai – Validitas data di myITS khususnya SIM Akademik – Pelayanan informasi beasiswa Intenasional di Dir. Hubungan Internasional dilayani secara tanggap
8	Direktorat Hubungan Internasional	– Kejelasan pelayanan informasi beasiswa Internasional – Kesesuaian memperoleh informasi non akademik (beasiswa/internship) – Ketanggapan pelayanan informasi di Fakultas – Kejelasan pelayanan transkrip oleh Fakultas
9	Fakultas	– Keramahan pelayanan administrasi di Fakultas – Rasa aman berada di Lingkungan Fakultas – Kelengkapan fasilitas yang terdapat di Fakultas – Ketanggapan pelayanan administrasi di Departemen
10	Departemen	– Kesesuaian materi kurikulum pembelajaran dengan tuntutan dunia kerja
11	BPPU	– Kesesuaian prosedur pelayanan BPPU (pelayanan Air Minum)
12	UPT	– Ketanggapan prosedur pelayanan di

13	Perpustakaan	semua UPT – Kemudahan mahasiswa dalam semua hal pelayanan UPT – Ketanggapan pelayanan informasi di Perpustakaan ITS – Kejelasan pelayanan pustaka di Perpustakaan ITS – Kejelasan prosedur peminjaman buku di Perpustakaan ITS – Kelengkapan bahan bacaan di Perpustakaan
----	--------------	--

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Hitt, *Manajemen Strategi*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- [2] Lasmawan, "Sistem Penjaminan Mutu Fakultas: Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Ujian Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial," in *Makalah Seminar Fakultas Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha*, 2009.
- [3] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta, 1997.
- [4] L. Musmini, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan (Stakeholder) Terhadap Kualitas Pendidikan Jurusan Akuntansi Program Diploma III," *Ika UNDIKSHA*, vol. 11, no. 1, 2013.
- [5] Hidayat, Fudholi, and Sumarni, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif Di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta," *Pharmacia*, vol. 4, no. 1, pp. 59–64, 2014.
- [6] B. Nasukah, "Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)," Malang, 2014.
- [7] Rhenald K, *Manajemen Public Relation: konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Graffiti, 1994.
- [8] Z. Putra, M. Sholeh, and N. Widyastuti, "Analisis Kualitas Layanan Webaita BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. JARKOM*, vol. 1, no. 2, pp. 174–184, 2014.
- [9] L. Lefrandt and et al, "The Combination of Importance Performance Analysis and Structural Equation Model for Modeling Pedestrian Satisfaction in Manado," *J. Theor. Appl. Inf. Technol.*, vol. 90, no. 2, pp. 158–166, 2016.
- [10] S. Maiyanti and et al, "Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services," 2009.