



**SERI LAPORAN HASIL PKL
2020/2021**

BUKU 06



Laporan Hasil PKL Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Politeknik Statistika STIS



PKL Tahun Akademik 2020/2021

Angkatan 60
Politeknik Statistika STIS

Penanggung Jawab Umum	: Dr. Erni Tri Astuti, M.Math.
Penanggung Jawab Akademik	: Dr. Hardius Usman, M.Si.
Penanggung Jawab Keuangan	: Ir. Titik Harsanti, M.Si.
Penanggung Jawab Kemahasiswaan	: Ir. Agus Purwoto, M.Si.
Penanggung Jawab Adm. Akademik	: Nurseto Wisnumurti, M.Stat.
Penanggung Jawab Adm. Umum	: Bambang Nurcahyo, S.E., M.M.
Ketua Penyelenggara	: Dr. Nasrudin, S.Si., M.E.
Koordinator	: Dr. Siti Muchlisoh, M.Si.
Sekretaris	: Neli Agustina, M.Si. Aisyah Fitri Yuniarsih, M.Si.
Bendahara	: Rina Hardiyanti, SST. Ari Wahyuni, SST.
Narasumber	: Dr. I Made Arcana Yunarso Anang Sulistiadi, M.Eng., Ph.D Agung Priyo Utomo, S.Si., M.T.
Ketua Riset	: Sukim, SST., M.Si.
Tim Dosen	: Agung Priyo Utomo, S.Si., M.T Dr. Mustaqim, SST., SE., M.Si Dwy Bagus Cahyono, SST, MT Efri Diah Utami, SST, M.Stat Lia Yuliana, S.Si., M.T Retnaningsih, S.Si., M.E. Rini Silvi, SST, M.Stat Risni Juliaeni Yuhan. S.P, M.Stat Winih Budiarti, SST., M.Stat Yaya Setiadi, SST, M.M

TIM MAHASISWA

Ade Sari	Hasbullah Hakim	Rahmadathul
Afif Fathur Reza	Karina Rizki Novita	Wisdawati
Ainayya Hilwah	Lalu M. Ali Fahmi	Raja M. Zhickri
S.N.L.	Leonita Amara Husna	Pratama
Akmal Maulana Ar-	M.	Ramida Ade
Rijal	M. Chumaidi Rahman	Sapriyatmi
Albert Siray	Muh. Heri Sahar	Rifaldi
Alfiano Petrus S.	Muh. Ikhwan	Riska
Nahak	Setiawan	Risma Dillah
Ali Imran Mansyur	Muh. Reza Agung W.	Salsabila Muna
Amalia Fitriyani	Muh. Sandra Yanton	Shobiha
Amri Rezaldi	Muh. Taufiq Mukhtar	Shafira Caesari
Ananda Ayu P. Mahu	Muhammad Ary	Julianita
Andi Nur Fauziyah S.	Arzaky	Shela Yulfia Hadist
Anindya Tyas W.	Muhammad Benni B.	Suci Ramadhanty
Anis Athirah	Muhammad Hidayat	Tadjie Rifky Ardani
Aryodeni Raimin A.	Muhammad Rifqi W.	Tamiam Daiky
Aulia Rizkika Syari	Muhammad Ryzky	Tiwi Nursafitri
Choirul Ikhsan	Najma Hayani	Ummu Kaltsum
Daniel Butar Butar	Nur Zahra Saharia	Uray Aldi Rivaldi
Daniel M V Mone	Nurdiana Safitri	Vinanda Sonya P.
Dhika Aulia Yusran	Nurul Afriani	Vivin A.Y. Limbong
Erwin Muspian	Nurul Hikmah	Wilhelmina Maria
Hakiki	Onesimus Jandri	R.M.S.
Faugan Hidayat	Sitohang	Yoanita Dwi Lestari
Ferdiansyah B	Onny Fatimah	Yohanes Indra K.
Fitrah Hanifa	Rafly Irsandi Saputra	

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah kami ucapkan ke hadirat Allah SWT, berkat pertolongan-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Penelitian Praktik Kerja Lapangan Politeknik Statistika STIS Tahun Akademik 2020/2021 yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Politeknik Statistika STIS”. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepala BPS RI dan Dewan Penyantun sebagai pihak yang memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL);
2. Direktur Politeknik Statistika STIS membantu dan memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan PKL;
3. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Subbagian Administrasi Akademik, Kepala Subbagian Administrasi Kemahasiswaan, Kepala Program Studi DIII Statistika, Kepala Program Studi DIV Statistika, Kepala Program Studi DIV Komputasi Statistik, Kepala Unit Perpustakaan, dan Kepala Bagian Administrasi Umum Politeknik Statistika STIS yang telah berkontribusi memberikan saran dan masukan pada kegiatan PKL.
4. Seluruh dosen pembimbing PKL Politeknik Statistika STIS Tahun Akademik 2020/2021 yang telah memberikan saran dan masukan pada kegiatan PKL;
5. Seluruh mahasiswa Tingkat III Program Studi D-III Politeknik Statistika STIS Tahun Akademik 2020/2021 atas kerja keras, doa dan keikhlasannya untuk berkontribusi penuh dalam kegiatan PKL;
6. Serta semua pihak yang telah membantu kegiatan PKL.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih mempunyai kekurangan baik isi maupun susunannya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan di waktu yang akan datang. Akhirnya, semoga laporan ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 27 Agustus 2021
Koordinator PKL Politeknik Statistika STIS
Tahun Akademik 2020/2021

Dr. Siti Muchlisoh, M.Si
NIP 197002191992112001

ABSTRAK

Perguruan tinggi sebagai satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Sebagai institusi perguruan tinggi kedinasan Politeknik Statistika STIS harus mempersiapkan kualitas lulusan yang andal. Kualitas lulusan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dimana kualitas layanan yang baik akan lebih memudahkan mahasiswa dalam mengakses berbagai keperluan dalam pendidikan. Sehingga, pengukuran terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Politeknik Statistika STIS perlu diketahui agar dapat dilakukan penilaian, perbaikan, dan peningkatan kualitas. Berdasarkan uraian tersebut maka tujuan yang ingin dicapai antara lain mengetahui gambaran umum mengenai kepuasan mahasiswa, mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Politeknik Statistika STIS dan membangun indeks kepuasan mahasiswa, serta menghasilkan indikator yang menjadi prioritas dalam peningkatan pelayanan Politeknik Statistika STIS. ***Data yang dianalisis adalah data primer yang diperoleh dari pencacahan seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS tingkat 2 hingga 4 Tahun Akademik 2020/2021. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, gap analysis , Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI).*** Hasil yang diperoleh yaitu pelayanan yang diberikan Politeknik Statistika STIS secara umum dinilai memuaskan oleh mahasiswa. Namun setiap unit layanan masih belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Dengan demikian, Politeknik Statistika STIS perlu meningkatkan kualitas kinerja setiap layanan seperti meningkatkan kejelasan informasi prosedur pelayanan dengan cara menyediakan aplikasi satu pintu yang memudahkan mahasiswa untuk mengakses berbagai informasi terkait alur/prosedur yang jelas. Aplikasi tersebut juga diharapkan dapat mengurangi beban tugas pegawai sehingga kecepatan respon dan kecepatan proses suatu layanan terutama pada ranah administrasi dapat ditingkatkan.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, Gap analysis, IPA, CSI

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Penelitian.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Mahasiswa.....	14
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5 Bentuk Pelayanan.....	18
2.1.6 <i>Service Performance</i>	18
2.1.7 Dimensi Tingkat Kepuasan.....	19
2.1.8 <i>Gap Analysis</i>	20
2.1.9 <i>Importance and Performance Analysis</i>	22
2.1.10 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	24
2.1.11 Uji Validitas.....	24
2.1.12 Uji Reliabilitas.....	25
2.2 Penelitian Terkait.....	26
2.3 Kerangka Pikir.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI.....	31
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	31
4.1.1 Waktu dan Tempat.....	31

4.1.2	Data	31
3.2	Metode Pengumpulan Data	31
3.2.1	Sumber Data.....	32
3.2.2	Cakupan Penelitian.....	32
3.3	Metode Sensus.....	32
3.4	Pengujian Kuesioner.....	33
3.4.1	Uji Validitas	33
3.4.2	Uji Realibilitas	40
3.5	Metode Analisis.....	42
3.5.1	Analisis Deskriptif	42
3.5.2	Gap Analysis	45
3.5.3	Importance and Performance Analysis (IPA)	47
3.5.4	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	49
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Gambaran Umum Populasi	51
4.1.1	Karakteristik Populasi	51
4.1.2	Perbandingan Rata-rata Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	64
4.1.3	Rasio Mahasiswa Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Unit Layanan di Politeknik Statistika STIS	69
4.2	Analisis Menurut Unit Layanan	71
4.2.1	Unit Administrasi Akademik	71
4.2.2	Unit Kemahasiswaan.....	77
4.2.3	Layanan Penyelenggaraan Perkuliahan.....	83
4.2.4	Layanan Perpustakaan.....	89
4.2.5	Layanan Umum.....	95
4.3	Layanan Politeknik Statistika STIS.....	101
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA		108

DAFTAR TABEL

3.4.1.1 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Blok II	34
3.4.1.2 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Blok III.....	35
3.4.1.4 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Blok V	38
3.4.1.5 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Blok VI.....	39
3.4.2 Kriteria nilai koefisien reliabilitas	41
3.4.2.1 Hasil Uji Realibilitas	41
3.5.2. Perhitungan <i>Gap Performance-Impormance</i> (<i>Gap P-I</i>) Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dalam Proses Pembelajaran Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	47
3.4.5. Kriteria Tingkat Kepuasan	50
4.2.1.a <i>Gap Analysis</i> Variabel Unit Administrasi Akademik	71
4.2.2.a <i>Gap Analysis</i> Variabel Unit Kemahasiswaan.....	77
4.2.3.a <i>Gap Analysis</i> Variabel Unit Penyelenggaraan Perkuliahan	83
4.2.4.a <i>Gap Analysis</i> Variabel Unit Layanan Perpustakaan.....	89
4.2.5.a <i>Gap Analysis</i> Variabel Unit Layanan Umum.....	96

DAFTAR GAMBAR

1.1. Jumlah Lulusan Politeknik Statistika STIS T.A. 2010/2011 sampai 2019/2020	4
2.1.2. Konsep Kepuasan Konsumen	15
2.1.8. <i>Service quality</i> model.....	21
2.1.9. Diagram <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA).....	23
2.3. Kerangka Pikir	30
3.5.1.a. Contoh Output Perbandingan <i>Importance</i> (I) dan <i>Performance</i> (P) Unit Layanan Perpustakaan.....	43
3.5.1.b. Contoh Output Proposi Mahasiswa Tingkat 2 Hingga 4 Menurut Program Studi	43
3.5.1.c Contoh Jumlah Mahasiswa yang Mengikuti Kegiatan Ormawa.	44
3.5.1.d Contoh Output <i>Mean Performance</i>	44
3.5.1.e. Contoh Output Tingkat Kepuasan Menurut Unit Pelayanan Politeknik Statistika STIS.....	45
3.5.3 Diagram <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA).....	48
4.1.1.a Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.1.b Persentase Mahasiswa berdasarkan Tingkat	52
4.1.1.c Persentase Mahasiswa berdasarkan Prodi	53
4.1.1.d Persentase Mahasiswa berdasarkan Keaktifan Organisasi Mahasiswa.....	53
4.1.1.e Persentase Mahasiswa yang Pernah Berkunjung ke BAAK	54
4.1.1.f Persentase Mahasiswa yang Pernah Merasakan Layanan Administrasi Akademik	55
4.1.1.g Persentase Mahasiswa yang Pernah Merasakan Layanan Kemahasiswaan	56
4.1.1.h Persentase Mahasiswa yang Pernah Bertanya pada Dosen terkait Materi saat Sesi.....	57

4.1.1.i Persentase Mahasiswa yang Pernah Berkunjung ke Perpustakaan	58
4.1.1.j Persentase Mahasiswa yang Pernah Meminjam Buku di Perpustakaan	59
4.1.1.k Persentase Mahasiswa yang Pernah Membaca di Perpustakaan.....	60
4.1.1.l Persentase Mahasiswa yang Pernah Berkunjung ke Bagian Administrasi Umum.....	61
4.1.1.m Persentase Mahasiswa yang Pernah Meminjam Fasilitas Kampus melalui BU	62
4.1.1.n Persentase Mahasiswa yang Pernah Mengajukan Keluhan terkait Kerusakan atau Ketidaklengkapan Fasilitas Kampus	63
4.1.1.o Persentase Mahasiswa yang Pernah Menggunakan Alamat Kampus sebagai Alamat Tujuan Pengiriman Paket	64
4.1.2.a Perbandingan Rata-rata Nilai <i>Importance</i> dan Rata-rata Nilai <i>Performance</i> menurut Unit Layanan.....	65
4.1.2.b Rata-rata Nilai <i>Performance</i> menurut Unit Layanan dan Variabel	66
4.1.2.c Rata-rata Nilai <i>Importance</i> menurut Unit Layanan dan Variabel	68
4.1.3 Persentase Mahasiswa berdasarkan Unit Layanan dan Kategori Kepuasan	70
4.2.1.b Diagram Kartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> Layanan Administrasi Akademik	73
4.2.2.b Diagram Kartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> Layanan Kemahasiswaan.....	78
4.2.3.b Diagram Kartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> Layanan Penyelenggaraan Perkuliahan	85
4.2.2.b Diagram Kartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> Unit Layanan Perpustakaan	90
4.2.5.b Diagram Kartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> Unit Layanan Umum.....	97
4.3.a Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Politeknik Statistika STIS	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Dalam upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan, setiap institusi pendidikan tinggi harus merencanakan seluruh upaya pengembangannya berbasis evaluasi diri yang dilakukan secara komprehensif, terstruktur, dan sistematis. Evaluasi diri harus digunakan untuk memahami dengan baik kondisi dan kualitas institusi saat ini untuk digunakan sebagai landasan institusi menentukan kondisi dan kualitas yang diinginkan di masa yang akan datang. Setiap jenis perguruan tinggi baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Perguruan Tinggi Swasta (PTS), maupun Perguruan Tinggi Kedinasan (PTK) pastinya melakukan evaluasi di setiap pelayanannya. Peraturan Pemerintah No 14 Tahun 2010 mendefinisikan pendidikan kedinasan sebagai pendidikan yang bertujuan meningkatkan kemampuan dan keterampilan peserta didik dalam bidang keahlian tertentu agar mampu meningkatkan kinerja pelaksanaan tugas pada Kementerian, kementerian lain, atau LPNK tempat mereka bekerja. Dalam melakukan evaluasi pelayanannya, Perguruan Tinggi Kedinasan sebagai salah satu perguruan tinggi yang berorientasi pada kepentingan pelayanan masyarakat dan kebutuhan profesi tertentu dari Kementerian, kementerian lain, atau LNPK berusaha agar setiap pelayanan yang diberikan bisa sejalan dengan tujuan, visi, dan misi yang dimiliki oleh perguruan tinggi kedinasan tersebut.

Politeknik Statistika STIS merupakan institusi perguruan tinggi kedinasan yang berada di bawah naungan Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. Sebagai salah satu institusi perguruan tinggi, Politeknik Statistika STIS harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Sejalan dengan visi Politeknik Statistika STIS, yaitu menjadi perguruan tinggi berkualitas dan unggul di bidang statistika terapan dan komputasi statistik yang memberikan kontribusi nyata terhadap sistem yang

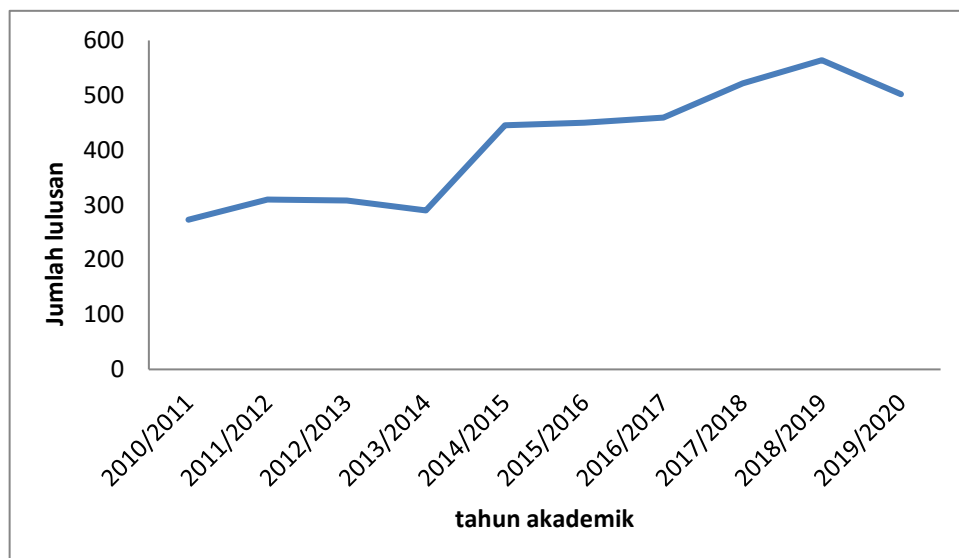
mampu menunjang baik Sistem Statistik Nasional maupun internasional. Dalam menjalankan visinya, Politeknik Statistika STIS memberikan pelayanan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Oleh karena itu, Politeknik Statistika STIS memberikan kebebasan akademik bagi setiap *civitas academica* yang berada di lingkungan Politeknik Statistika STIS. Kebebasan akademik yang dimaksudkan di sini tercantum dalam Peraturan Badan Pusat Statistik No. 87 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Statistika STIS yang menjelaskan bahwa kebebasan akademik merupakan kebebasan yang dimiliki *civitas academica* untuk secara bertanggungjawab dan mandiri melaksanakan kegiatan akademik yang terkait dengan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni. Pelaksanaan kebebasan akademik diarahkan untuk mewujudkan pengembangan diri *civitas academica*, ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni. Dalam melaksanakan kebebasan akademik, setiap anggota *civitas academica* bertanggung jawab secara pribadi atas pelaksanaan, hasil, manfaat, dan dampak sesuai dengan norma serta kaidah moral dan keilmuan. Dengan adanya kebebasan akademik yang diberikan oleh Politeknik Statistika STIS kepada para *civitas academica*-nya khususnya lulusan Politeknik Statistika STIS, maka diharapkan ilmu-ilmu pengetahuan yang didapatkannya khususnya dalam bidang statistik dan komputasi statistik dalam kebebasan akademik bisa diimplementasikan dan diterapkan dalam dunia kerja sehingga bisa memecahkan berbagai permasalahan yang ada dan menghasilkan data yang akurat.

Penyelenggaraan pendidikan di Politeknik Statistika STIS merupakan pendidikan vokasi yang mana lulusannya disiapkan untuk bekerja dengan keahlian di bidang statistik dan komputasi statistik. Kompetensi mahasiswa Politeknik Statistika STIS diharapkan dapat memenuhi kebutuhan tenaga ahli statistik di lingkungan pemerintahan, terutama di Badan Pusat Statistik Indonesia. Terdapat tiga program studi yang diselenggarakan yaitu DIII Statistika, DIV Statistika dengan dua bidang peminatan (peminatan Statistik Ekonomi dan Sosial Kependudukan), dan DIV Komputasi Statistik yang terdiri dari dua bidang peminatan (peminatan Sains Data dan Sistem Informasi). Terdapat dua status

mahasiswa Politeknik Statistika STIS, yaitu mahasiswa Ikatan Dinas (ID) dan Mahasiswa Tugas Belajar (TB).

Menurut Peraturan Direktur Nomor 2 Tahun 2020, jumlah penerimaan mahasiswa Ikatan Dinas didasarkan pada formasi kebutuhan tenaga ahli/ahli madya statistika di lingkungan Badan Pusat Statistik maupun Kementerian/Lembaga pemerintah lainnya berdasarkan persetujuan tiap pihak. Dengan peningkatan jumlah mahasiswa yang ada diharapkan setiap mahasiswa memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses berbagai kebutuhan akademik dan non akademik dalam rangka menunjang pengembangan diri sebagai mahasiswa di Politeknik Statistika STIS. Oleh karena itu, peningkatan jumlah mahasiswa harusnya diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan pendidikan terhadap mahasiswa Politeknik Statistika STIS.

Pengembangan diri yang dilakukan oleh mahasiswa Politeknik Statistika STIS memiliki tujuan untuk meningkatkan kompetensi yang diharapkan ada pada setiap lulusan Politeknik Statistika STIS. Kompetensi yang diharapkan ialah seperti memiliki sikap Profesional, Integritas, dan Amanah (PIA); menguasai teknik komunikasi yang baik, menguasai konsep dan metode dasar statistika, dan kompetensi-kompetensi lainnya.



Sumber: Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (diolah)

Gambar 1.1. Jumlah Lulusan Politeknik Statistika STIS T.A. 2010/2011 sampai 2019/2020

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah lulusan Politeknik Statistika STIS setiap tahunnya cenderung mengalami peningkatan, terkhusus dari tahun akademik 2013/2014 ke tahun akademik 2014/2015. Peningkatan ini seiring dengan kebutuhan tenaga statistisi di Badan Pusat Statistik di seluruh Indonesia. Seluruh lulusan Politeknik Statistika STIS ditempatkan sebagai Pegawai Negeri Sipil di Badan Pusat Statistik Indonesia, walaupun terdapat permintaan dari kementerian lain pada beberapa tahun terakhir. Setiap lulusan Politeknik Statistika STIS tentunya perlu adanya pengendalian kualitas dari segi akademik dan non akademik. sehingga diharapkan lulusan akan memiliki kualitas kerja yang baik dan siap terjun ke dunia kerja di lingkungan Badan Pusat Statistik.

Politeknik Statistika STIS dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai perguruan tinggi kedinasan ditunjang dengan sumber daya manusia yang andal. Politeknik Statistika STIS mempunyai 104 pegawai yang memiliki peran sebagai dosen dan tenaga pendidik yang memiliki kualitas pendidikan yang baik. Penyelenggaraan perkuliahan di Politeknik Statistika STIS juga ditunjang dengan sistem informasi dengan nama Sistem Informasi Terpadu (SIPADU). Sipadu berfungsi sebagai media yang mengatur berbagai urusan perkuliahan. Selain itu, tersedianya fasilitas perpustakaan dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan (SimPus) menjadikan kegiatan akademik lebih efisien. Namun, terdapat keterbatasan dari segi sarana dan prasarana kampus yang tidak sebanding dengan banyak mahasiswa, seperti luas lahan yang sudah tidak memadai untuk pelaksanaan pendidikan, kapasitas fasilitas penunjang pendidikan yang tidak mencukupi, dan sebagainya.

Pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Statistika STIS dibentuk dalam beberapa unit pelayanan, antara lain pelayanan administrasi akademik, kemahasiswaan, penyelenggara perkuliahan, perpustakaan, dan pelayanan umum. Pelayanan Administrasi Akademik merupakan sebuah pelayanan yang diberikan oleh unit BAAK yang melayani segala jenis layanan bagi mahasiswa yang berhubungan dengan aspek akademis, seperti kehadiran dalam proses belajar

mengajar dan nilai akademik. Layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa bertujuan untuk perhitungan kehadiran mahasiswa yang sesuai aturan Politeknik Statistika STIS dan legalitas kegiatan sesuai administrasi Politeknik Statistika STIS. Layanan-layanan akademik yang dapat diakses oleh mahasiswa adalah layanan surat sakit, layanan surat dispensasi (tipe A,B,C), layanan form lupa *handkey*, layanan form tidak bisa *handkey*, layanan form permintaan daftar hadir manual (FDHM), layanan form terlambat masuk kelas, dan layanan permintaan transkrip nilai.

Pelayanan BAAK khususnya bagian administrasi akademik memiliki beberapa kendala dalam menentukan kinerjanya. Kendala tersebut berupa kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan-pelayanan yang diberikan dari BAAK khususnya pada bagian administrasi akademik sehingga perlu dilakukan sosialisasi lagi guna tercapainya kinerja pelayanan khususnya pada bagian administrasi akademik. Selain itu, kendala yang dihadapi oleh pelayanan BAAK khususnya bagian administrasi akademik adalah kurangnya kesadaran pengguna layanan terhadap peraturan yang telah ditetapkan seperti contohnya pada layanan surat sakit. Pada persyaratan BAAK yang telah ditetapkan, mahasiswa berhak mengajukan surat sakit maksimal 7 hari setelah dinyatakan sembuh. Namun, banyak mahasiswa yang baru mengajukan surat sakitnya melebihi batas maksimalnya karena berbagai faktor.

Sebagai antisipasi terhadap berbagai macam kendala yang bisa saja terjadi pada pelayanan yang diberikan oleh BAAK, maka BAAK ingin meningkatkan pelayanan yang ada di BAAK dengan cara mengubah cara kerja dari BAAK itu sendiri. Cara kerjanya berupa pelayanan satu pintu. Semua pelayanannya melalui satu pintu, bukan lagi pada penanggungjawab masing-masing pekerjaan karena hal tersebut akan mengganggu pegawai yang sedang bekerja.

Pelayanan Kemahasiswaan merupakan sebuah pelayanan yang diberikan oleh unit BAAK yang melayani segala jenis layanan bagi mahasiswa yang berhubungan dengan aspek non akademik seperti Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), kedisiplinan, dan hal-hal lainnya di luar kegiatan belajar mengajar. Pelayanan kemahasiswaan di BAAK secara umum bertujuan untuk melayani

seluruh kebutuhan administrasi mahasiswa dan memberikan konsultasi kepada mahasiswa apabila mengalami kendala/masalah, juga bertujuan untuk melakukan legalitas dokumen dan kegiatan sesuai administrasi. Layanan-layanan kemahasiswaan yang dapat diakses oleh mahasiswa berupa layanan Surat Keterangan Mahasiswa (SKM), layanan peminjaman ruangan, layanan surat permintaan data, layanan surat penerimaan data, dan layanan pengajuan proposal kegiatan mahasiswa.

Target BAAK dalam melayani bagian administrasi kemahasiswaan adalah jumlah pengajuan pelayanan yang masuk sama dengan jumlah pengajuan pelayanan yang diberikan. Namun, dalam mencapai target pelayanan tersebut, BAAK menemui berbagai macam kendala ketika memberikan pelayanan tersebut. Kendala tersebut berupa email permintaan pelayanan dari mahasiswa yang tidak masuk dan efisiensi waktu dalam melakukan pelayanan terkait administrasi kemahasiswaan yang lebih lama karena adanya *Work From Home* (hanya selama pandemi), terdapat beban kerja yang cukup tinggi karena adanya keterbatasan jumlah SDM, dan berbagai macam kendala lainnya. Oleh karena itu, pelayanan-pelayanan tersebut perlu dievaluasi lebih dalam lagi agar mencapai target pelayanan yang sesuai. Dengan tercapainya target pelayanan yang telah diberikan, maka kita bisa mengukur bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pelayanan bagian administrasi kemahasiswaan.

Proses belajar mengajar dalam melakukan pelayanan penyelenggaraan perkuliahan di Politeknik Statistika STIS dilaksanakan secara sistematis melalui tatap muka terjadwal, penugasan terstruktur, dan kegiatan belajar mandiri. Untuk menunjang proses belajar mengajar, Politeknik Statistika STIS melakukan kegiatan akademik non kredit dan non akademik. Kegiatan akademik non kredit yang dimaksud bisa berupa kuliah umum, tutorial, asistensi, seminar, magang, simposium, dan sejenisnya, baik yang melekat pada mata kuliah tertentu dan/atau kelompok mata kuliah. Dalam Rencana Strategis Politeknik Statistika STIS 2020-2024 disebutkan masih terdapat pelayanan perkuliahan yang kurang memadai seperti metode pembelajaran yang belum optimal, jumlah dosen yang belum memenuhi syarat, dan kemampuan tenaga pendidik yang masih perlu

ditingkatkan. Hal ini dibuktikan dengan akreditasi institusi program studi yang masih dalam peringkat Baik (B).

Perpustakaan sebagai salah satu unit penunjang di Politeknik Statistika STIS yang menjalankan fungsi pelayanan bahan pustaka untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam menjalankan pelayanannya, unit perpustakaan menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas yang bisa digunakan oleh seluruh *civitas academica* di Politeknik Statistika STIS, seperti layanan peminjaman buku, fasilitas komputer atau PC, jaringan internet, dan tempat *indoor* atau *outdoor* yang nyaman.

Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan minat mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan. Keterbatasan akses pustaka serta ruang perpustakaan yang minim menjadikan perpustakaan di Politeknik Statistika STIS tidak menjadi prioritas utama bagi mahasiswa. Mahasiswa lebih sering menggunakan internet dengan *platform mobile phone* dibanding datang langsung ke perpustakaan kampus. Hal ini dikarenakan akses pustaka yang lebih luas dan mudah. Bahkan, beberapa mahasiswa lebih memilih mengunjungi perpustakaan yang berada di luar lingkungan kampus Politeknik Statistika STIS.

Pelayanan Umum merupakan pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa selain keempat pelayanan yang telah disebutkan di atas. Pelayanan-pelayanan yang dimaksudkan meliputi klinik, kantin, masjid kampus, dan lain sebagainya. Pelayanan-pelayanan tersebut dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Bagian Administrasi Umum merupakan unit yang melaksanakan pelayanan umum di Politeknik Statistika STIS. Selain penyediaan fasilitas umum, Bagian Administrasi Umum juga menyediakan pelayanan yang bersifat non akademik. salah satu layanan yang diberikan yaitu layanan penerimaan paket mahasiswa dengan menggunakan alamat kampus.

Bagian Administrasi Umum juga melakukan pelayanan peminjaman barang perlengkapan kegiatan seperti kabel, kamera, dan ruangan. Berbagai fasilitas dan pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memudahkan mahasiswa

dan dosen dalam melakukan kegiatan akademik dan non akademik. Namun, masih terdapat permasalahan pada fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan. Permasalahan yang sering terjadi yaitu keterbatasan akses terhadap fasilitas, kurangnya pengetahuan mahasiswa terhadap pelayanan yang disediakan, serta perawatan fasilitas yang masih perlu diperhatikan.

Kualitas pelayanan dapat menciptakan hubungan baik antara konsumen dengan penyedia layanan. Terciptanya hubungan tersebut bisa menjadi dasar bagi penyedia layanan untuk menilai dan mengevaluasi bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk selanjutnya dapat memahami konsumen dan kebutuhan konsumen terhadap penyedia pelayanan tersebut. Untuk menilai dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan, maka kita bisa melakukan pengukuran kualitas pelayanan. Parasuraman (1998) menyatakan terdapat lima unsur penting dalam pengukuran kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), dan *Emphaty* (empati). Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Pasal 1 menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Pada peraturan tersebut dijelaskan survei dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap aparatur penyelenggara pelayanan publik. Ukuran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan peraturan tersebut berupa indeks yang dihasilkan dari beberapa unsur pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana. Unsur yang dibentuk pada pengukuran tingkat kepuasan ini mempertimbangkan regulasi dan ketentuan yang berlaku pada setiap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan yang mahasiswa rasakan terhadap pelayanan di Politeknik Statistika STIS sebagai penyedia layanan sejalan dengan kualitas pelayanan yang

diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka mahasiswa akan semakin puas. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka mahasiswa semakin tidak puas. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa juga harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar tidak ada rasa kecewa atas pelayanan yang diberikan. Rasa puas yang semakin berkurang dapat memengaruhi kinerja dan loyalitas mahasiswa selama mengenyam pendidikan. Hal ini tentunya akan berdampak pada kualitas lulusan yang sesuai dengan visi dan misi institusi pendidikan.

Unit-unit pelayanan di Politeknik Statistika STIS memberikan pelayanannya baik kepada mahasiswa, dosen, pemangku jabatan, maupun komponen lainnya. Pelayanan tersebut dapat digunakan sebagai bahan penentuan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Setiap kegiatan pelayanan yang ada di Politeknik Statistika STIS dapat langsung dirasakan oleh mahasiswa dan setiap mahasiswa memiliki tingkat kepuasan atas pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan oleh unit-unit pelayanan tersebut. Kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai suatu respons dari mahasiswa selaku pengguna pelayanan penyelenggaraan pendidikan. Kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap pelayanan dalam proses pendidikan sangat penting sebab dengan tercapainya kepuasan yang diinginkan, maka penyelenggaraan pendidikan di Politeknik Statistika STIS dapat dikatakan berhasil.

Menurut Srinadi dan Eka (2008), keberhasilan proses penyelenggaraan suatu perguruan tinggi ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, di mana pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini yakni mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan di suatu institusi pendidikan sangat penting karena pelayanan yang memenuhi kebutuhan pengguna akan menentukan seberapa efektif dan efisien sebuah institusi pendidikan (Ekpoh, 2018).

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan perkuliahan di Politeknik Statistika STIS yang dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa dapat memberikan evaluasi bagi penyelenggara pendidikan dalam meningkatkan

kualitas pelayanannya. Kualitas lulusan perguruan tinggi yang baik terbentuk dari kinerja mahasiswa selama menempuh pendidikan. Peningkatan kinerja mahasiswa selama pendidikan akan optimal seiring dengan peningkatan motivasi belajar dan kepuasan mahasiswa. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmed et. al. (2010) menunjukkan adanya pengaruh positif kepuasan dan motivasi mahasiswa terhadap kinerja mahasiswa. Adapun tingkat kepuasan dan motivasi mahasiswa secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, mahasiswa akan lebih mudah dalam mengakses berbagai keperluan dalam pendidikan. Seiring meningkatnya kebutuhan tenaga kerja di Badan Pusat Statistik, Politeknik Statistika STIS dituntut untuk terus meningkatkan kualitas bahkan kuantitas lulusannya, agar dapat menjadi tenaga yang diandalkan.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan perkuliahan di Politeknik Statistika STIS telah dilakukan oleh Prodi (Program Studi) sebagai unit pelayanan penyelenggaraan perkuliahan di Politeknik Statistika STIS yang melakukan evaluasi sistem pembelajaran dosen melalui angket yang diisi oleh mahasiswa. Kegiatan ini diadakan Prodi pada setiap akhir semester. Angket evaluasi dosen ini ditujukan untuk melihat kualitas pembelajaran yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa sehingga dapat dijadikan evaluasi bagi program studi dan dosen dalam memberikan pembelajaran yang optimal. Namun, angket evaluasi dosen ini hanya melihat kualitas pelayanan dari pembelajaran yang dilakukan dosen, belum mencakup semua pelayanan yang diberikan oleh Prodi, yakni bimbingan skripsi, bimbingan dosen akademik, serta kegiatan akademik dan non akademik lainnya.

Salah satu permasalahan yang perlu dikaji terkait kepuasan mahasiswa yaitu belum komprehensifnya pengukuran kualitas layanan unit penyelenggaraan perkuliahan serta keterbatasan informasi unit-unit pelayanan lain mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Praktik Kerja Lapangan (PKL) T. A. 2020/2021 melalui Riset 6 bertujuan untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh unit-unit pelayanan yang ada di Politeknik Statistika STIS.

1.2 Identifikasi dan Batasan Penelitian

Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi Politeknik Statistika STIS dalam mewujudkan penyelenggaraan perguruan tinggi dan pembinaan kemahasiswaan. Rencana Strategis Politeknik Statistika STIS 2020-2024 menyebutkan terdapat beberapa permasalahan yang terkait penyelenggaraan perkuliahan dan pembinaan kemahasiswaan seperti kurikulum yang masih perlu perkembangan terkait jenis pendidikan vokasional, terbatasnya bahan pustaka penunjang pendidikan, serta pembinaan mahasiswa sebagai insan akademik sesuai dengan pilar Badan Pusat Statistik yang belum optimal. Permasalahan juga muncul dari segi sarana dan prasarana seperti fasilitas yang kurang memadai untuk menampung kegiatan perkuliahan dan kurangnya fasilitas penunjang kegiatan kemahasiswaan (Rencana Strategis STIS, 2020).

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan-pelayanan di Politeknik Statistika STIS sangat penting diketahui sebab dengan tercapainya kepuasan yang diinginkan, maka pelayanan yang telah dilakukan dapat dikatakan berhasil. Kualitas setiap pelayanan akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan—dalam hal ini mahasiswa. Semakin baik kualitas pelayanan, maka mahasiswa akan semakin puas. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan, maka mahasiswa semakin tidak puas. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan juga harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar tidak ada *gap* antara kenyataan dengan yang diharapkan dari pelayanan yang diberikan. Rasa puas yang semakin berkurang dapat memengaruhi kinerja dan loyalitas mahasiswa selama mengenyam pendidikan di Politeknik Statistika STIS. Hal ini tentunya akan berdampak pada kualitas lulusan Politeknik Statistika STIS.

Pengukuran terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Politeknik Statistika STIS perlu diketahui agar dapat dilakukan penilaian, perbaikan, dan peningkatan kualitas setiap pelayanan. Namun, Politeknik Statistika STIS belum pernah melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa dari setiap pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap setiap pelayanan, akan dilakukan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap

pelayanan yang telah dirasakan. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa tersebut akan menghasilkan ukuran tunggal berupa indeks yang akan menunjukkan bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Politeknik Statistika STIS, yang mana hal ini sangat penting sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. Indeks kepuasan akan merepresentasikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang dirasakan dari beberapa indikator setiap jenis pelayanan di Politeknik Statistika STIS.

Penelitian ini berfokus pada unit-unit pelayanan di Politeknik Statistika STIS yang sering melakukan interaksi dengan mahasiswa. Unit yang tercakup yaitu bidang Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Penyelenggara Perkuliahan, Perpustakaan, dan Pelayanan Umum. Penelitian akan dilakukan pada setiap unit pelayanan yang ada di Politeknik Statistika STIS, namun tidak mencakup regulasi yang telah ditetapkan masing-masing pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Politeknik Statistika STIS?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Politeknik Statistika STIS?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan dan peningkatan pelayanan yang dapat diberikan kepada pelayanan Politeknik Statistika STIS?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran umum mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Politeknik Statistika STIS.
2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Politeknik Statistika STIS dan membangun indeks kepuasan mahasiswa.

3. Memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada Politeknik Statistika STIS.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif kepada

1. Bagi Politeknik Statistika STIS, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada Politeknik Statistika STIS.
2. Bagi mahasiswa Politeknik Statistika STIS, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk mengelaborasi ilmu pengetahuan baru melalui kegiatan statistik dalam rangka Praktik Kerja Lapangan.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

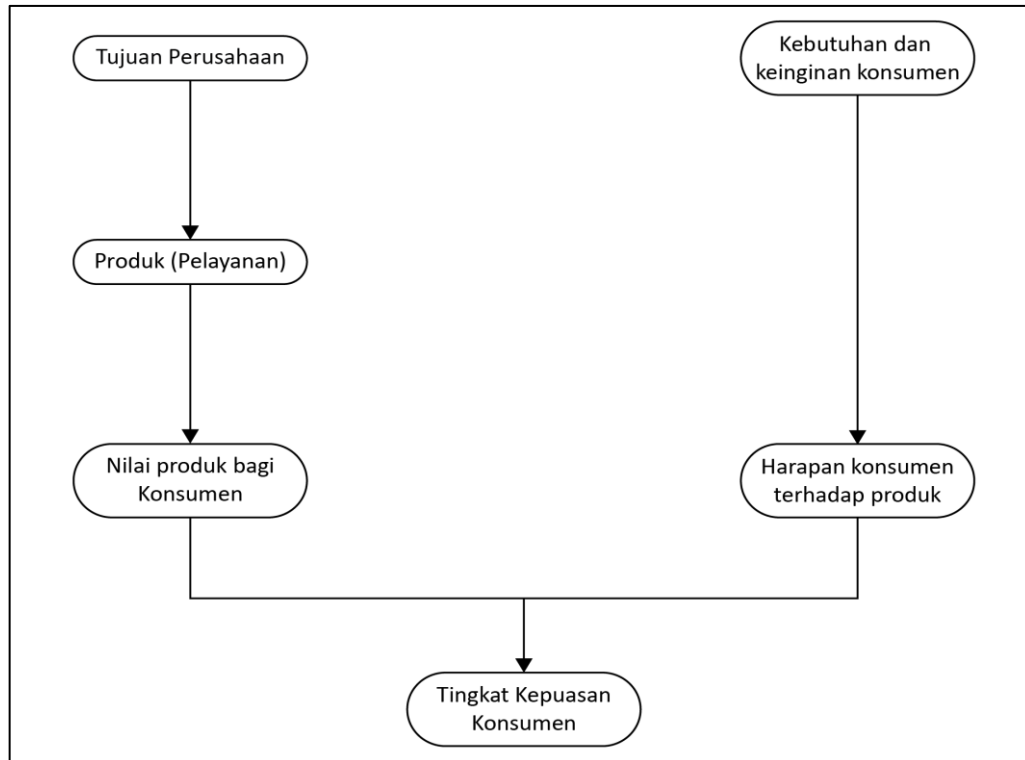
2.1 Landasan Teori

2.1.1 Mahasiswa

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan menyatakan bahwa mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada perguruan tinggi. Sejalan dengan definisi dari PP No. 66 Tahun 2010, berdasarkan Peraturan BPS Nomor 87 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Statistika STIS, mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar pada salah satu program studi di Politeknik Statistika STIS serta telah memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan kondisi kebutuhan, keinginan serta harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Nasution, 2005). Kepuasan konsumen mencerminkan perasaan konsumen yang muncul akibat membandingkan wujud sebuah produk yang dikonsumsi dengan harapannya terhadap produk atau jasa tersebut, perasaan tersebut dapat berupa kesenangan maupun kekecewaan (Kotler dan Kaller, 2008).



Sumber : Tjiptono (2000)

Gambar 2.1.2. Konsep Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2000) dalam Ratminah (2009), kepuasan konsumen merupakan penilaian konsumen dari berbagai produk yang dirasakan sekurang-kurangnya dapat mencapai finalisasi yang serupa atau melebihi harapan konsumen. Selain itu, rasa tidak puas muncul ketika produk yang dirasakan tidak mencapai harapan dari konsumen. Pada dasarnya, harapan konsumen (harapan dari produk yang dirasakan) adalah suatu asumsi atau kepercayaan konsumen terhadap sesuatu yang akan dirasakan bila menggunakan suatu produk, sedangkan kapasitas yang dirasakan merupakan opini konsumen tentang sesuatu yang diterima setelah menggunakan produk yang dibeli.

Selain itu, Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari sebuah perusahaan/organisasi, karena kesuksesan perusahaan/organisasi bergantung besar pada persepsi konsumen dan cara konsumen dalam mengungkapkan kepuasan terhadap produk yang dikonsumsi, sehingga konsumen yang puas akan membantu perusahaan/organisasi merekomendasikan produk secara sengaja maupun tidak

kepada orang lain (Kiran, 2017). Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kepuasan konsumen memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Harmonisnya hubungan antara perusahaan dan konsumen.
2. Memungkinkan konsumen untuk mengonsumsi produk lebih dari satu kali.
3. Mendorong terciptanya kepercayaan konsumen terhadap produk dari perusahaan.
4. Mempromosikan produk secara informal dalam bentuk *grapevine*.
5. Citra perusahaan akan meningkat baik di mata konsumen maupun calon konsumen.
6. Keuntungan perusahaan akan meningkat.

2.1.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan

Pengukuran tingkat kepuasan sangat penting bagi sebuah perusahaan karena dampaknya yang cukup besar bagi keuntungan perusahaan. Menurut Kotler (2002), metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. Menyediakan layanan keluhan dan saran
Memberikan wadah kepada konsumen untuk memberikan keluhan atau saran terhadap produk perusahaan tersebut.
2. *Ghost shopping*
Perusahaan memerintahkan beberapa orang untuk menyelidiki dan melaporkan keunggulan dan kelemahan produk dari kompetitornya lalu membandingkan produk atau jasa tersebut dengan produk miliknya melalui pengalaman dalam menggunakan kedua produk tersebut.
3. *Lost customer*
Meminta saran kepada konsumen yang telah berpindah ke produk perusahaan lain.
4. Survei kepuasan konsumen
Melaksanakan survei yang bertujuan untuk mengetahui respon para konsumen secara langsung terhadap produk yang ditawarkan perusahaan.

Selain perusahaan, pengukuran tingkat kepuasan konsumen juga diukur oleh lembaga pemerintahan melalui survei kepuasan masyarakat. Survei ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini dilaksanakan sebagai dasar evaluasi unit penyelenggara pelayanan publik suatu lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan. Unit pelayanan publik di setiap lembaga pemerintahan wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat minimal satu kali dalam setahun. Hasil dari survei ini adalah indeks kepuasan masyarakat yang dibentuk dari 10 dimensi tingkat kepuasan yang telah disesuaikan oleh kondisi pelayanan di setiap lembaga pemerintahan.

Terdapat beberapa faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Menurut Irawan dalam Bhakti dan Rahmawati (2017) terdapat lima faktor yang dapat digunakan untuk menyimpulkan tingkat kepuasan sebagai berikut:

1. Kualitas produk atau jasa

Kualitas produk yang ditentukan oleh hasil evaluasi akan meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Kualitas pelayanan

Konsumen akan merasa puas apabila konsumen mendapat pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Faktor emosional

Konsumen yang merasa bangga dan memiliki persepsi bahwa orang lain akan kagum saat konsumen tersebut mengonsumsi produk dengan merek tertentu cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap produk tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga nilai emosional dari produk tersebut.

4. Harga

Pada produk dengan tingkat kualitas yang hampir sama, tingkat kepuasan konsumen akan lebih tinggi pada produk dengan harga yang lebih rendah.

5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk

Kepuasan konsumen cenderung lebih tinggi pada produk yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan waktu yang singkat untuk mendapatkan produk tersebut.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan keadaan dinamis yang terkait dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat menjamin atau melampaui ekspektasi atau harapan konsumen (Tjiptono, 2002). Sedangkan, menurut Parasuraman *et al.*, (1985) kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara kenyataan atau realita dan harapan atau ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang diterima konsumen. Sejalan dengan Parasuraman *et al.*, (1985), Tjiptono (2015) terdapat dua faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*).

2.1.5 Bentuk Pelayanan

Menurut Barata (2004), berdasarkan bentuknya pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen dibedakan menjadi tiga yaitu

1. Pelayanan berupa jasa-jasa;
2. Pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang;
3. Kombinasi keduanya.

2.1.6 *Service Performance*

Menurut Cronin dan Taylor dalam Dharmayanti (2006), *Service Performance* adalah suatu kemampuan dalam pelayanan yang disajikan oleh pemberi layanan kepada konsumen untuk menilai kualitas layanan yang digunakan oleh konsumen. Sedangkan menurut Dharmayanti (2006), *Service Performance* adalah penilaian secara keseluruhan dari konsumen terhadap finalisasi dari pelayanan yang dirasakan saat mendapatkan pelayanan dari pemberi layanan. Keinginan konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik dengan harapan: konsisten dalam kualitas pelayanan; suara, gambar dan cetakan yang jelas; seminimal mungkin terjadi kerusakan, jika terjadi kerusakan harus segera

diperbaiki; memiliki karyawan yang ramah; dan tingginya *Success Call Ratio* (SCR) (Alma dalam Julita, 2001).

2.1.7 Dimensi Tingkat Kepuasan

Menurut Parasuraman (1985), terdapat 5 dimensi yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan. Dimensi tersebut antara lain sebagai berikut:

1. *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kapabilitas pemberi layanan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap atas kebutuhan pengguna layanan. Dimensi *responsiveness* menekankan pada sikap penyedia layanan yang perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi kebutuhan pengguna layanan baik itu permintaan, pertanyaan maupun keluhan, sehingga pengguna layanan mendapatkan kesan positif.

2. *Assurances*

Assurance atau jaminan adalah kapabilitas pemberi layanan dalam memberikan jaminan atau meyakinkan pengguna layanan bahwa pemberi layanan mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin. Dimensi *assurance* menekankan pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat amanah yang dimiliki pemberi layanan.

3. *Tangible*

Tangible atau tampilan fisik merupakan aktualisasi nyata yang dimiliki penyedia layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Dimensi *tangible* mencakup segala bentuk fisik yang mendukung pelaksanaan layanan, baik berupa sarana dan prasarana maupun kondisi lingkungan.

4. *Empathy*

Empathy atau empati merupakan perhatian, keseriusan, simpatisme pengertian dan keterlibatan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.

5. *Reliability*

Reliability atau keandalan merupakan kapabilitas penyedia layanan untuk memberikan layanan yang akurat dan terpercaya kepada pengguna layanan.

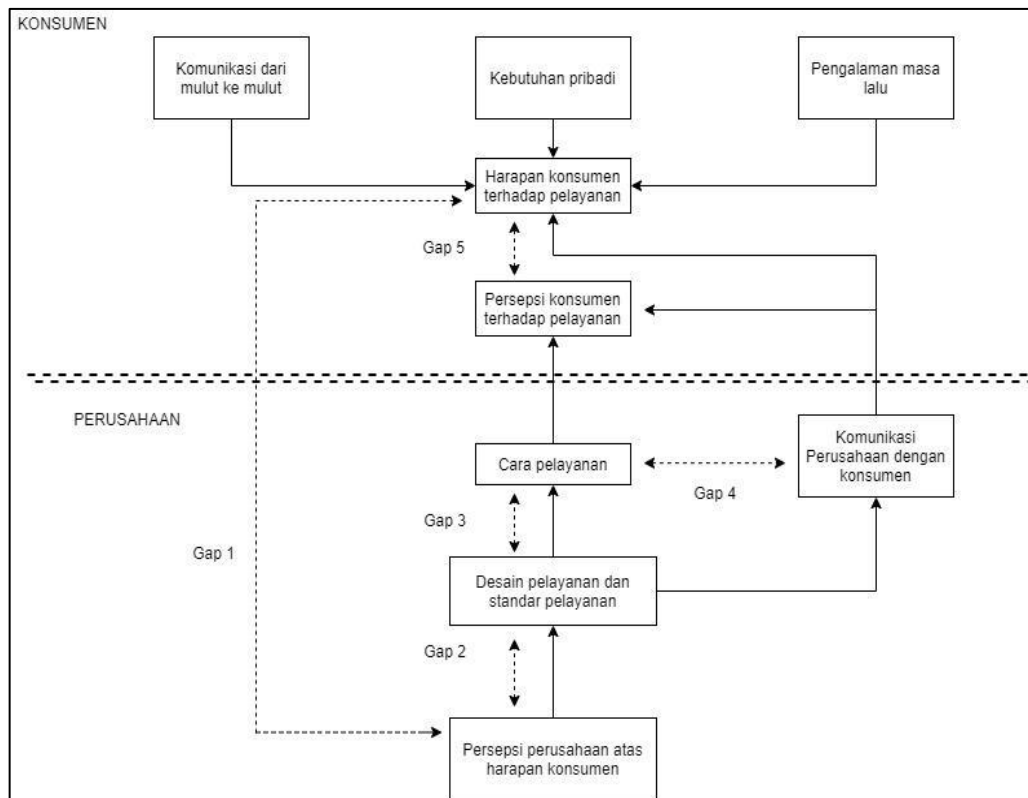
Dimensi *reliability* menekankan pada kemampuan, keahlian, kemandirian, penugasan serta profesionalisme penyedia layanan.

2.1.8 Gap Analysis

Gap analysis atau analisis kesenjangan merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan konsumen (*perceived service*). Analisis kesenjangan ini menggunakan model *service quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan Parasuraman *et al.*, (1988). Model ini mengasumsikan konsumen membandingkan kinerja pelayanan pada masing-masing atribut yang diberikan perusahaan dengan standar ideal untuk masing-masing atribut pelayanan.

Menurut Handoyo (2016), jika *perceived service* melebihi atau sesuai dengan *expected service*, maka terjadi kesenjangan positif maupun kesenjangan nol yang artinya konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Jika *perceived service* moderat *expected service*, maka terjadi kesenjangan negatif yang artinya konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Terdapat lima kesenjangan yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan konsumen sebagai berikut (Transportation Research Board, 1999).



Sumber: Transportation Research Board (1999)

Gambar 2.1.8. *Service quality model*

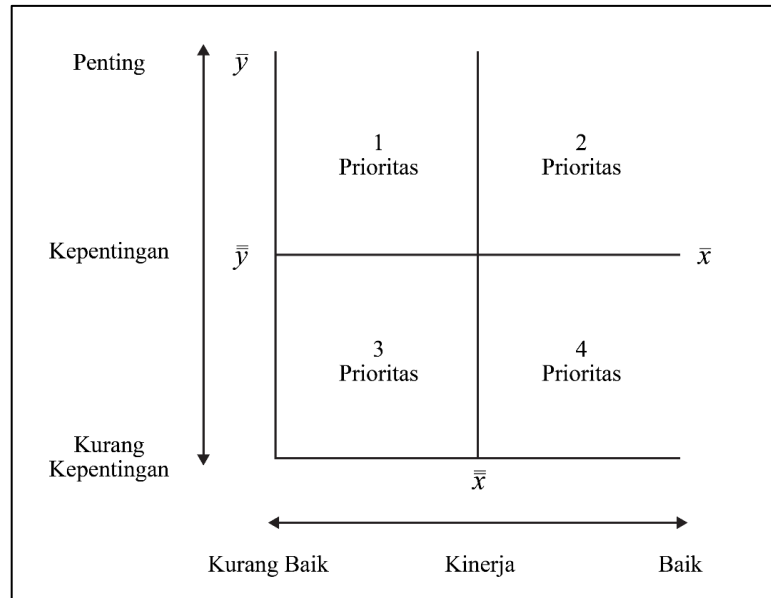
Kesenjangan satu merupakan kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi perusahaan. Kondisi ini terjadi saat perusahaan tidak memahami hal yang diharapkan konsumen. Kesenjangan dua merupakan kesenjangan antara persepsi perusahaan dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Kondisi ini terjadi saat perusahaan memahami hal yang diharapkan konsumen, namun perusahaan tidak dapat memenuhi harapan tersebut baik secara sengaja maupun tidak. Kesenjangan tiga merupakan kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dengan pengiriman layanan. Kondisi ini terjadi saat sumber daya manusia perusahaan kesulitan atau tidak mampu memenuhi harapan konsumen meskipun sudah ada pedoman yang mengatur hal tersebut. Kesenjangan empat merupakan kesenjangan antara penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal. Kondisi ini terjadi saat iklan media dan komunikasi lainnya yang dilakukan perusahaan untuk memengaruhi harapan awal konsumen tidak sesuai dengan pelayanan yang dirasakan konsumen. Kesenjangan lima merupakan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang dirasakan konsumen. Kondisi ini terjadi saat

konsumen memandang kinerja pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

2.1.9 *Importance and Performance Analysis*

Importance and Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu metode yang digunakan sebagai alat pengukuran untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen. Sagala., *et al* (2013) menjelaskan bahwa IPA (*Importance and Performance Analysis*) adalah suatu metode yang digunakan pada sekumpulan karakteristik layanan yang berhubungan pada layanan khusus yang akan dievaluasi sesuai dengan persepsi konsumen terhadap tingkat kebutuhan dan kinerja layanan pada masing-masing karakteristik. Hal yang sama juga disebutkan oleh Slack dalam Yulianti (2016) bahwa IPA adalah alat analisis dalam hubungan antara keinginan konsumen dengan tingkat pelayanan yang diberikan dan pemahaman bahwa tingkat pelayanan yang diberikan harus selaras dengan kebutuhan konsumen pada masing-masing atribut layanan. Sehingga pada dasarnya tujuan dari *Importance and Performance Analysis* adalah sebagai alat ukur dalam hubungan antara persepsi yang diberikan konsumen dengan tingkat kualitas jasa yang ingin dievaluasi atau dapat disebut dengan *quadrant analysis* (Ellyusman dan Hutami, 2017).

Dalam menentukan *cut off* dari diagram IPA, digunakan rata-rata dari rata-rata *expected value* ($\bar{y}$) untuk sumbu vertikal dan rata-rata dari rata-rata *perceived value* ($\bar{x}$) untuk sumbu horizontal sehingga berpotongan tegak lurus di titik $(\bar{x}, \bar{y})$ dan memetakan atribut layanan terkait ke dalam diagram, yang kemudian menjadi *cut off* dari diagram IPA (Yulianti, 2016). Tujuan pemetaan tersebut untuk mengetahui apa saja yang perlu diperhatikan dalam usaha perbaikan setiap atribut layanan oleh perusahaan seperti yang terlihat pada gambar 2.1.9 (Nasution, 2015).



Sumber : Nasution, 2015

Gambar 2.1.9. Diagram *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Berikut penjelasan dari masing-masing kuadran pada gambar diagram di atas.

1. Kuadran satu (prioritas 1)

Pelayanan yang tergabung dalam kuadran satu artinya konsumen menganggap pelayanan tersebut penting tetapi tidak memuaskan, sehingga peningkatan pelayanan tersebut harus menjadi prioritas bagi perusahaan.

2. Kuadran dua (prioritas 2)

Pelayanan yang tergabung dalam kuadran dua artinya kebutuhan konsumen akan pelayanan tersebut sangat tinggi dan konsumen puas terhadap pelayanan tersebut, sehingga pelayanan tersebut harus dipertahankan oleh perusahaan karena pelayanan yang tercakup merupakan jenis pelayanan yang unggul.

3. Kuadran tiga (prioritas 3)

Pelayanan yang tergabung dalam kuadran tiga artinya konsumen menganggap kinerja pelayanan tersebut rendah. Hal ini disebabkan perusahaan tidak memprioritaskan pelayanan tersebut karena perusahaan menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting bagi konsumen.

4. Kuadran empat (prioritas 4)

Pelayanan yang tergabung dalam kuadran empat artinya konsumen menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting, tetapi perusahaan memberikan kinerja yang berlebihan pada pelayanan tersebut. Perusahaan perlu mengalokasikan sumber daya di pelayanan tersebut ke pelayanan yang membutuhkan perbaikan kinerja.

2.1.10 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan mempertimbangkan atribut-atribut kualitas yang akan diukur. Pranata, *et.al* (2019) menjelaskan bahwa kelebihan dari menggunakan metode CSI adalah efisien (tidak hanya mendapatkan indeks kepuasan tetapi juga mendapatkan informasi yang berkaitan dengan atribut yang diharapkan). Sedangkan kekurangan dari metode CSI adalah tidak mampu menentukan atribut prioritas dari atribut-atribut yang dihasilkan. Adapun manfaat dari indeks kepuasan konsumen adalah sebagai berikut (Nugraha, dkk, 2014) :

1. Hasil pengukuran selalu digunakan sebagai rujukan untuk menentukan peramalan di tahun-tahun berikutnya
2. Indeks dibutuhkan karena proses pengukuran kepuasan konsumen yang bersifat kontinu.
3. Indeks dibutuhkan juga sebagai tolak ukur dari tingkat kepuasan konsumen suatu perusahaan/organisasi dengan tingkat harapan kepuasan konsumen.

2.1.11 Uji Validitas

Sugiyono (2013) menyebutkan bahwa dalam suatu penelitian, penyusunan instrumen dapat dilakukan setelah menentukan metode analisis yang akan digunakan. Tujuan dari pembuatan instrumen adalah sebagai bahan dasar untuk kegiatan pengumpulan data yang dapat berupa test atau kuesioner. Instrumen tersebut perlu dilakukan pengujian sebelum digunakan. Adapun pengujian yang dimaksud salah satunya adalah uji validitas kuesioner.

Azwar (2016) menyatakan bahwa validitas yang berasal dari kata *validity* adalah seberapa besar akurasi suatu uji dalam menerapkan fungsi suatu pengukuran. Hal yang sama juga disebutkan oleh Sugiyono (2013) yang memaknai validitas sebagai kualitas dalam kekuatan dan keabsahan suatu alat ukur yang dipilih dalam penelitian. Suatu pengukuran dapat dimaknai memiliki validitas yang besar ketika mendapatkan data yang diukur seperti yang diinginkan sesuai dengan tujuan dari pengukuran itu. Selain itu, suatu instrumen yang memiliki validitas yang baik, harus memiliki validitas internal maupun eksternal. Validitas internal adalah ketika kriteria yang terdapat dalam instrumen, berdasarkan teori yang relevan sudah dapat mencerminkan terhadap apa yang diukur. Sedangkan validitas eksternal merupakan instrumen dengan kriteria yang telah disusun berdasarkan fakta empiris sudah mencerminkan tujuan penelitian yang ingin didapatkan (Sugiyono, 2013)

Penentuan suatu alat pengukuran yang valid harus memiliki pertimbangan terhadap siapa dan apa tujuan dalam menggunakan alat pengukuran tersebut. Faisal (2016) menjelaskan bahwa ciri khas dalam validitas terbagi atas tiga, yaitu

- a. Pada dasarnya validitas hanya mengukur hasil penerapan dari suatu instrumen. Instrumen yang valid adalah instrumen yang dapat diukur sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai.
- b. Validitas tidak menentukan valid atau tidaknya suatu instrumen, akan tetapi menunjukkan klasifikasi atau tingkat suatu validitas yang diinterpretasikan menjadi tinggi, sedang atau rendah.
- c. Validitas terhadap suatu instrumen memiliki pengkhususan tidak berlaku umum.

2.1.12 Uji Reliabilitas

Reliabilitas diartikan sebagai kestabilan hasil penelitian yang menerapkan berbagai metode penelitian pada tempat dan kondisi yang berbeda. Secara spesifik, prinsip reliabilitas mengarah pada hasil yang tetap pada nilai setiap item yang ada pada kuesioner. Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji ketepatan skala-skala pengukuran instrumen penelitian.

Pada penelitian kuantitatif, mengukur kestabilan alat ukur adalah tujuan utama dari uji reliabilitas instrumen penelitian. Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila instrumen penelitian menghasilkan nilai yang stabil pada setiap pengukuran. Dengan demikian, alat pengukuran tersebut (butir-butir pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner) tetap menghasilkan nilai pengukuran yang stabil dalam waktu yang berbeda.

Tingkat reliabilitas dalam penelitian kuantitatif dapat ditentukan melalui dua cara yaitu (1) *Test-retest reliability* dan (2) tes konsistensi internal (*internal consistency*). Pendekatan *test-retest* dapat dilakukan jika seorang peneliti melakukan percobaan pada sampel penelitian dengan kriteria yang sama dalam waktu yang berbeda. Dengan kata lain, percobaan tersebut diberikan kepada responden yang sama dalam waktu yang berbeda, selanjutnya nilai dari kedua percobaan tersebut dapat dibandingkan untuk mengetahui kestabilan nilai akhirnya. Korelasi nilai pada kedua percobaan semakin tinggi, maka reliabilitas skala pengukuran akan semakin baik.

Sedangkan tes konsistensi internal menggunakan *Alpha's Cronbach* atau *alpha coefficient* untuk mengukur tingkat reliabilitas. Tes konsistensi internal memiliki interval koefisien *alpha* berkisar antara 0 (tanpa reliabilitas) sampai 1 (reliabilitas sempurna). Nilai koefisien *alpha* menurut para ahli (Manning dan Munro, 2006; Gregory, 2000; Nunally, 1978) adalah sebagai berikut :

- 0 = tidak memiliki reliabilitas (*no reliability*)
- >0.70 = reliabilitas yang dapat diterima (*acceptable reliability*);
- >0.80 = reliabilitas yang baik (*good reliability*); dan
- 0.90 = reliabilitas yang sangat baik (*excellent reliability*);
- 1 = reliabilitas sempurna (*perfect reliability*).

2.2 Penelitian Terkait

Penelitian Ningsih *et al.*, (2020) mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Universitas Warmadewa bertujuan untuk membangun indeks kepuasan mahasiswa. Tingkat kepuasan dibagi menjadi lima

dimensi menurut Parasuraman *et al.*, (1985) yaitu *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible*. Sehingga indeks kepuasan terdiri dari indeks kepuasan untuk masing-masing dimensi dan indeks kepuasan total, di mana indeks kepuasan total dibentuk dari masing-masing indeks kepuasan dimensi yang diberi bobot yang sama. Dalam penelitian tersebut, digunakan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Didapatkan indeks kepuasan mahasiswa sebesar 3.15, yang artinya mahasiswa merasa “puas” terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Universitas Warmadewa. Berdasarkan indeks kepuasan untuk masing-masing dimensi, indeks kepuasan mahasiswa tertinggi berada pada dimensi *assurance* dan yang terendah berada pada dimensi *tangible*.

Sedangkan, dalam penelitian Bhakti dan Rahmawati (2017) mengenai indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika di Universitas Indraprasta PGRI Jakarta, diperoleh indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan untuk masing-masing angkatan tahun 2012-2015 dan indeks kepuasan untuk masing-masing dimensi kepuasan menurut Parasuraman *et al.*, (1985). Dari penelitian tersebut, didapatkan hasil indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 3.43, artinya mahasiswa menilai “sangat puas” terhadap pelayanan pendidikan di Universitas Indraprasta. Dilihat dari tahun angkatannya, angkatan tahun 2012 dan 2015 memiliki indeks kepuasan mahasiswa tertinggi dengan nilai 3.45. Sedangkan, jika dilihat dari dimensi kepuasan, indeks kepuasan mahasiswa tertinggi berada pada dimensi *responsiveness* dan *reliability*.

Penelitian sejenis juga dilakukan oleh Tyas (2019) mengenai pengukuran nilai indeks kepuasan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pendidikan Program Studi Teknologi Radiologi Pencitraan di Universitas Airlangga. Penelitian bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dengan cara mengukur indeks kepuasan, serta mengamati faktor utama yang memengaruhi kepuasan tersebut. Indeks kepuasan dihitung dari tiga indikator kepuasan, yaitu pelayanan akademik, proses pendidikan, dan hasil pendidikan, sehingga akan menghasilkan indeks kepuasan per indikator dan indeks kepuasan secara

keseluruhan. Penelitian melibatkan 129 mahasiswa DIV Teknologi Radiologi pencitraan yang berasal dari angkatan yang berbeda-beda. Didapatkan indeks kepuasan per indikator untuk pelayanan akademik, proses pendidikan, dan hasil pendidikan secara berturut-turut adalah 2.93, 3.08, dan 3.26, artinya mahasiswa menilai "cukup puas" pada ketiga indikator. Sedangkan, nilai indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 61.65%, artinya mahasiswa menilai "puas" terhadap penyelenggaraan pendidikan di Universitas Airlangga. Selain itu, faktor utama yang memengaruhi kepuasan mahasiswa adalah tingkat relevansi mata pelajaran yang diberikan dengan kebutuhan saat PKL atau magang.

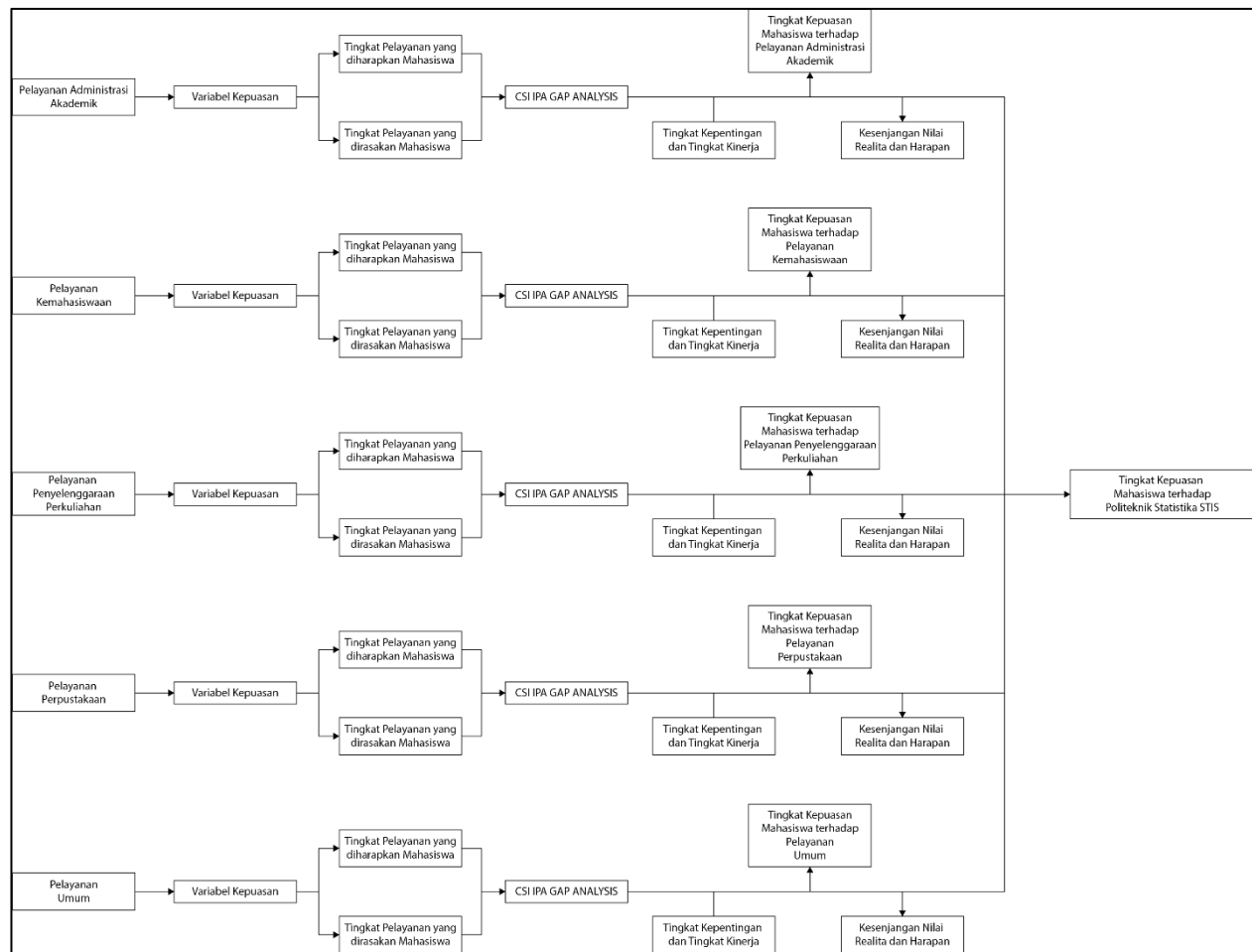
Penelitian lainnya dari Erika (2019) mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Teknik Industri Institut Sains dan Teknologi Nasional bertujuan untuk mengetahui apakah perpustakaan TI ISTN sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk mahasiswa. Fokus penelitian adalah pelayanan peminjaman buku yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk melihat sistem kualitas pelayanan pada sistem perpustakaan, digunakan dimensi kualitas jasa menurut Cock dan Heath (2001), serta dimensi kualitas jasa menurut Bery dan Parasuraman *et al.*, (1985). Dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yaitu *faster, better, cheaper, library as place space, collection & access, assurance, responsiveness, tangibles, empathy, dan reliability*. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis kesenjangan (*gap analysis*). Dari perhitungan *gap analysis* didapatkan semua dimensi bernilai negatif, artinya persepsi mahasiswa tidak sesuai dengan harapannya. Selain itu, tujuh dimensi yaitu *faster, cheaper, library as place space, collection & access, assurance, responsiveness* dan *empathy* berada pada kuadran 3 yang berarti mahasiswa merasa "puas" terhadap ke-7 dimensi tersebut. Sedangkan tiga pelayanan lainnya yaitu *better, tangible dan reliability* berada pada kuadran 2 yang berarti mahasiswa merasa "tidak puas" terhadap ke-3 dimensi tersebut.

2.3 Kerangka Pikir

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terkait yang telah disampaikan, kerangka pikir yang diajukan untuk menjelaskan kepuasan mahasiswa terhadap Politeknik Statistika STIS adalah sebagai berikut.

Dalam penelitian ini, pelayanan dibedakan menjadi lima terhadap jenisnya yaitu pelayanan administrasi akademik, pelayanan kemahasiswaan, pelayanan penyelenggaraan perkuliahan, pelayanan perpustakaan dan pelayanan umum. Masing-masing pelayanan akan dibentuk indikator berdasarkan lima variabel kepuasan, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Selanjutnya, masing-masing indikator akan diwakili oleh satu atau beberapa pertanyaan yang nantinya akan diukur tingkat pelayanan yang diharapkan mahasiswa (*expected service*) dan tingkat pelayanan yang dirasakan mahasiswa (*perceived service*).

Dari tingkat pelayanan yang diharapkan mahasiswa (*expected service*) dan tingkat pelayanan yang dirasakan mahasiswa (*perceived service*) yang didapat, akan diolah menggunakan analisis kesenjangan (*Gap Analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA) serta *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil dari analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah kesenjangan nilai realita dan harapan. Hasil dari analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA) adalah tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Sedangkan, untuk analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) terbagi menjadi dua, yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing layanan serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Politeknik Statistika STIS, di mana pembentukan indeks ini akan menggunakan *equal weighted*/penimbang yang sama untuk masing-masing variabel. Penimbang ini akan dijelaskan lebih lanjut di BAB III. METODOLOGI.



Gambar 2.3. Kerangka Pikir

2.4 Hipotesis Penelitian

Tingkat pelayanan yang dirasakan mahasiswa lebih kecil daripada tingkat pelayanan yang diharapkan mahasiswa di setiap jenis pelayanan.

BAB III

METODOLOGI

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Politeknik Statistika STIS, Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap Politeknik Statistika STIS melalui unit-unit pelayanan di Politeknik Statistika STIS yang sering melakukan interaksi dengan mahasiswa. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa tingkat 2 hingga 4 di Politeknik Statistika STIS Tahun Akademik 2020/2021, dengan *time reference* pengisian kuesioner adalah Agustus 2019 hingga Maret 2020. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah membahas lima variabel pengukuran kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), dan *Emphaty* (empati).

4.1.1 Waktu dan Tempat

Adapun lokasi penelitian berada di Politeknik Statistika STIS serta waktu pelaksanaan lapangan dilaksanakan pada tanggal 16 Februari sampai dengan 28 Februari 2021.

4.1.2 Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer yang diperoleh dari pencacahan dengan kuesioner dalam bentuk *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI) untuk seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS dengan jumlah 1.689 orang mahasiswa/mahasiswi tingkat 2 hingga 4 Tahun Akademik 2020/2021.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang diperoleh menggunakan data primer, yaitu dengan melakukan penelitian langsung di lapangan terhadap responden yang dituju. Data primer yang dikumpulkan melalui hasil penelitian kuesioner oleh responden yang dibuat oleh tim kuesioner riset 6. Kuesioner adalah serangkaian daftar pertanyaan formal yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden.

Kuesioner berbentuk *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI) yang akan diisi sendiri oleh responden (*Self-administered questionnaire*). Peneliti menunggu dan mengawasi responden pada saat pengisian kuesioner agar peneliti dapat memberikan penjelasan apabila terdapat responden yang merasa kesulitan dalam pengisian kuesioner sehingga data yang didapatkan benar.

3.2.1 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer. Data yang didapatkan dari pengisian kuesioner dalam bentuk *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI) diisi secara daring dan mandiri (*Self-administered questionnaire*) oleh mahasiswa Politeknik Statistika STIS tingkat 2 hingga 4 Tahun Akademik 2020/2021.

3.2.2 Cakupan Penelitian

Cakupan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Populasi Target

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS tingkat 2 hingga 4 Tahun Akademik 2020/2021.

2. Unit observasi

Unit observasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS tingkat 2 hingga 4 Tahun Akademik 2020/2021.

3. Unit analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS tingkat 2 hingga 4 Tahun Akademik 2020/2021.

4. Kerangka Sampel

Kerangka sampel dalam penelitian ini adalah daftar nama seluruh Mahasiswa Politeknik Statistika STIS tingkat 2 hingga 4 tahun akademik 2020/2021 yang diperoleh dari Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) Politeknik Statistika STIS.

3.3 Metode Sensus

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sensus dengan kuesioner dalam bentuk *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI) yang akan diisi

secara mandiri (*Self-administered questionnaire*) oleh seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS tingkat 2 hingga 4 Tahun Akademik 2020/2021.

Tahap persiapan, yakni menyiapkan kuesioner yang telah diinput ke dalam *website*, video tutorial pengisian kuesioner, serta infografis pemberitahuan pengisian kuesioner yang akan dibagikan kepada seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS tingkat 2 hingga 4 Tahun Akademik 2020/2021.

Tahap pelaksanaan, yakni setiap petugas sensus mendampingi responden dalam pengisian kuesioner secara *online*.

3.4 Pengujian Kuesioner

3.4.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, skor item dikorelasikan dengan total item-item tersebut. Pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi dengan kriteria menggunakan *r* kritis pada taraf signifikansi 0,05 dengan hipotesis pengujian sebagai berikut :

H_0 : Item belum layak dianalisis atau tidak valid

H_1 : Item layak dianalisis atau valid

Dengan statistik uji menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{(n \sum i^2 - (\sum i)^2)(n \sum x^2 - (\sum x)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan :

r_{ix} = Koefisien korelasi item-total

i = Skor item

x = Skor Total

n = Banyaknya subjek

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi

dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dapat dinyatakan valid. Sedangkan apabila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dapat dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.4.1.1 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Blok II

BLOK II LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK			
No Item	Pernyataan	r xy	Keputusan
(1)	(2)	(3)	(4)
2101	Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi mahasiswa yang hendak melakukan permintaan layanan administrasi akademik	0.8	Valid
2102	Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa terkait layanan pelaksanaan evaluasi pembelajaran	0.788	Valid
2103	Ketepatan dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan administrasi akademik	0.683	Valid
2201	Kesesuaian pelayanan administrasi akademik (kegiatan perkuliahan) yang diberikan pegawai berdasarkan urutan antrean	0.574	Valid
2202	Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait pelayanan administrasi akademik	0.779	Valid
2203	Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi akademik	0.746	Valid
2204	Sikap tanggung jawab pengawas dalam pelaksanaan evaluasi pembelajaran (UTS/UAS)	0.653	Valid
2205	Ketepatan alokasi waktu dari pengawas dalam pelaksanaan evaluasi pembelajaran	0.689	Valid
2206	Kompetensi pegawai terkait tugas, fungsi dan koordinasi dalam setiap pelayanan administrasi akademik	0.751	Valid
2301	Kelancaran dalam proses layanan administrasi akademik yang diberikan pegawai pada kegiatan perkuliahan	0.676	Valid
2302	Kelancaran yang diberikan pegawai dalam proses layanan evaluasi pembelajaran	0.78	Valid

BLOK II LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK			
2303	Kejelasan jawaban pegawai dalam memberikan informasi terkait prosedur pelayanan administrasi akademik	0.666	Valid
2304	Kejelasan informasi terkait prosedur pelaksanaan evaluasi pembelajaran	0.658	Valid
2401	Inisiatif pegawai untuk menanyakan keperluan mahasiswa saat memasuki ruangan BAAK	0.689	Valid
2402	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi akademik	0.746	Valid
2403	Keramahan pengawas dalam pelaksanaan evaluasi pembelajaran (UTS/UAS)	0.677	Valid
2501	Ketersediaan pegawai yang memadai dalam memberikan pelayanan administrasi akademik	0.681	Valid
2502	Ketersediaan form layanan administrasi akademik (kegiatan perkuliahan) yang memadai	0.582	Valid
2503	Ketersediaan Informasi visual yang memadai terkait tata letak form dan layanan terkait administrasi akademik	0.653	Valid
2504	Ketersediaan fasilitas penunjang saat melakukan permintaan layanan administrasi akademik	0.711	Valid
2505	Kenyamanan ruang BAAK	0.679	Valid
2506	Ketersediaan fasilitas penunjang saat pelaksanaan evaluasi pembelajaran	0.643	Valid

Tabel 3.4.1.2 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Blok III

BLOK III KEMAHASISWAAN			
No Item	Pernyataan	r xy	Keputusan
(1)	(2)	(3)	(4)
3101	Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa yang hendak melakukan permintaan layanan administrasi kemahasiswaan	0.857	Valid
3102	Ketepatan pegawai dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan administrasi kemahasiswaan	0.688	Valid
3103	Kecepatan respon dosen pembina dalam menanggapi	0.758	Valid

	kebutuhan mahasiswa terkait kegiatan UKM/Ormawa		
3201	Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait pelayanan administrasi kemahasiswaan	0.72	Valid
3202	Kompetensi pegawai terkait tugas, fungsi dan koordinasi dalam setiap pelayanan administrasi kemahasiswaan	0.786	Valid
3203	Kecakapan pegawai dalam memberikan layanan administrasi kemahasiswaan	0.707	Valid
3204	Kecepatan dosen pembina dan/atau pendamping dalam memproses kebutuhan mahasiswa baik kegiatan UKM/Ormawa maupun mahasiswa yang mengikuti lomba	0.636	Valid
3206	Kompetensi dosen pembina terkait tugas pokok, fungsi, dan koordinasi dalam membina UKM/Ormawa	0.713	Valid
3301	Kelancaran yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan administrasi kemahasiswaan	0.738	Valid
3302	Kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan administrasi kemahasiswaan	0.763	Valid
3402	Keramahan pegawai saat memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan	0.777	Valid
3403	Inisiatif dosen pembina untuk menanyakan kebutuhan mahasiswa terkait pelaksanaan kegiatan UKM/Ormawa	0.69	Valid
3405	Keramahan dosen pembina dalam membimbing kegiatan UKM/Ormawa	0.666	Valid
3501	Ketersediaan Informasi visual yang memadai terkait tata letak pelayanan administrasi kemahasiswaan	0.463	Valid
3502	Ketersediaan pegawai yang memadai dalam memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan	0.742	Valid
3503	Ketersediaan fasilitas penunjang saat melakukan permintaan layanan administrasi kemahasiswaan	0.747	Valid

Tabel 3.4.1.3 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Blok IV

BLOK IV KEMAHASISWAAN			
No Item	Pernyataan	r xy	Keputusan
(1)	(2)	(3)	(4)
4101	Kesediaan dosen dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa terkait materi kuliah di luar jadwal tatap muka	0.463	Valid
4102	Kecepatan respon dosen PA dalam menanggapi keluhan mahasiswa	0.716	Valid
4103	Kesesuaian jawaban yang diberikan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait materi kuliah saat kuliah tatap muka	0.516	Valid
4201	Ketepatan alokasi waktu pemaparan materi dengan jadwal kuliah	0.69	Valid
4202	Kecakapan dosen dalam memanfaatkan fasilitas penunjang pembelajaran pada proses belajar mengajar	0.56	Valid
4203	Kecakapan dosen dalam mengelola kelas menjadi lebih interaktif pada proses belajar mengajar	0.799	Valid
4204	Kecakapan dosen dalam menyampaikan materi pada proses belajar mengajar	0.674	Valid
4205	Kecakapan dosen PA dalam memberikan bimbingan	0.752	Valid
4206	Kecakapan penyelenggaraan kegiatan akademik non kredit dalam memilih narasumber	0.58	Valid
4207	Sistematika penyampaian materi saat proses belajar mengajar	0.83	Valid
4208	Sistematika penyelenggaraan kegiatan akademik non kredit	0.777	Valid
4209	Penguasaan materi yang disampaikan pada kegiatan akademik non kredit	0.642	Valid
4301	Kejelasan penyampaian materi dalam proses belajar mengajar	0.801	Valid
4302	Proporsional beban tugas yang diberikan dengan kapasitas mahasiswa	0.727	Valid
4303	Adanya tindak lanjut yang berarti setelah konsultasi/bimbingan akademik	0.701	Valid

4304	Kesesuaian tema kegiatan kuliah umum dengan kebutuhan mahasiswa	0.576	Valid
4305	Kejelasan informasi mengenai kegiatan akademik non kredit yang dilaksanakan	0.593	Valid
4401	Keramahan dosen dalam mengajar	0.817	Valid
4402	Inisiatif dosen PA dalam memberikan bimbingan/konsultasi	0.718	Valid
4403	Keramahan dosen PA	0.58	Valid
4501	Ketersediaan bahan ajar dari referensi utama yang memadai dalam proses belajar mengajar	0.807	Valid
4502	Ketersediaan bahan ajar penunjang yang memadai dalam proses belajar mengajar	0.63	Valid
4503	Ketersediaan materi yang memadai dalam kegiatan akademik non kredit	0.728	Valid
4504	Kelengkapan keterangan informasi visual terkait pelaksanaan kegiatan akademik non kredit	0.726	Valid

Tabel 3.4.1.4 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Blok V

BLOK V PERPUSTAKAAN			
No Item	Pernyataan	r xy	Keputusan
(1)	(2)	(3)	(4)
5101	Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi mahasiswa saat hendak keluar-masuk perpustakaan	0.731	Valid
5103	Ketepatan informasi terkait letak/posisi bahan pustaka yang dicari	0.792	Valid
5201	Kompetensi pegawai terkait tugas, fungsi dan koordinasi	0.776	Valid
5202	Kreativitas pegawai perpustakaan dalam memberikan pelayanan	0.735	Valid
5203	Kesesuaian tata letak buku di perpustakaan	0.798	Valid
5205	Pegawai memberikan pelayanan perpustakaan secara sistematis	0.686	Valid

BLOK V PERPUSTAKAAN			
5206	Kedisiplinan pegawai dalam waktu operasional perpustakaan	0.768	Valid
5207	Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan administrasi masuk-keluar serta penggunaan loker di perpustakaan	0.699	Valid
5301	Kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan	0.727	Valid
5302	Kelancaran dalam proses pelayanan Perpustakaan	0.773	Valid
5303	Keamanan dalam menggunakan layanan perpustakaan	0.652	Valid
5401	Inisiatif pegawai dalam menawarkan bantuan terkait pelayanan perpustakaan	0.738	Valid
5402	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan perpustakaan	0.754	Valid
5501	Kebersihan fasilitas meja administrasi, ruang baca indoor dan outdoor perpustakaan	0.791	Valid
5502	Kelengkapan bahan pustaka	0.718	Valid
5503	Kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan baca ditempat	0.74	Valid
5504	Kelengkapan bahan pustaka pada simpus	0.398	Valid
5505	Kualitas tampilan dan aksesibilitas simpus	0.547	Valid
5506	Kelayakan bahan pustaka	0.721	Valid
5507	Kelayakan fasilitas penunjang layanan baca ditempat	0.799	Valid
5508	Ketersediaan pegawai yang memadai dalam memberikan pelayanan perpustakaan	0.782	Valid
5509	Ketersediaan Informasi yang memadai terkait letak bahan pustaka	0.764	Valid
5510	Kenyamanan tata ruang perpustakaan	0.691	Valid

Tabel 3.4.1.5 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Blok VI

BLOK VI LAYANAN UMUM			
No Item	Pernyataan	r xy	Keputusan
(1)	(2)	(3)	(4)
6103	Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi mahasiswa ketika hendak meminjam fasilitas	0.766	Valid
6104	Kesesuaian jawaban yang diberikan pegawai dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait pelayanan BAU	0.634	Valid
6201	Kesesuaian pelayanan umum yang diberikan pegawai berdasarkan urutan antrean mahasiswa	0.661	Valid
6202	Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait peminjaman fasilitas	0.728	Valid
6203	Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan umum	0.693	Valid
6204	Kompetensi pegawai yang berada dibawah tanggung jawab BAU terkait tugas, fungsi dan koordinasi dalam setiap pelayanan	0.741	Valid
6302	Kelancaran yang diberikan pegawai dalam proses peminjaman fasilitas	0.788	Valid
6303	Kejelasan informasi dari pegawai terkait prosedur pelayanan	0.826	Valid
6401	Inisiatif pegawai yang bertugas di ruang BAU untuk menanyakan keperluan mahasiswa saat memasuki ruangan	0.549	Valid
6402	Keramahan pegawai yang berada dibawah tanggung jawab BAU saat memberikan pelayanan umum	0.775	Valid
6501	Kebersihan fasilitas umum yang pernah dirasakan di Polstat STIS	0.739	Valid
6502	Kelengkapan fasilitas umum yang ada di Polstat STIS	0.707	Valid
6503	Ketersediaan pegawai dibawah tanggung jawab BAU yang memadai dalam memberikan pelayanan	0.712	Valid

3.4.2 Uji Realibilitas

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. *Alpha (α) Cronbach* merupakan koefisien konsistensi internal yang paling sering digunakan untuk analisis reliabilitas dengan hipotesis pengujian sebagai berikut :

$H_0 : r_{ii} \neq 0,7$ (Kuesioner tidak dapat dipercaya atau tidak reliabel)

$H_1 : r_{ii} = 0,7$ (Kuesioner dapat dipercaya atau reliabel)

Rumus *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan :

r_{ii} : Realibilitas Instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan

S_i^2 : Varians skor butir.

S_t^2 : Varians skor total responden.

Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrument dapat dikatakan reliabel bila nilai *Alpha* lebih besar dari r kritis product momen. Azra., *et al* (2015) memberikan penentuan nilai koefisien *Alpha Cronbach* dengan beberapa kriteria sebagai berikut :

Tabel 3.4.2 Kriteria nilai koefisien reliabilitas

Koefisien Korelasi	Kualifikasi
(1)	(2)
0,91 – 1,00	Sangat Tinggi
0,71 – 0,90	Tinggi
0,41 -0,70	Cukup
0,21 – 0,40	Rendah
$r_{hitung} < 0,20$	Sangat Rendah

Tabel 3.4.2.1 Hasil Uji Realibilitas

Blok Pertanyaan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	Total item pertanyaan
(1)	(2)	(3)	(4)

Blok II	0.947	Sangat Tinggi	22
Blok III	0.932	Sangat Tinggi	16
Blok IV	0.94	Sangat Tinggi	24
Blok V	0.954	Sangat Tinggi	23
Blok VI	0.907	Tinggi	13

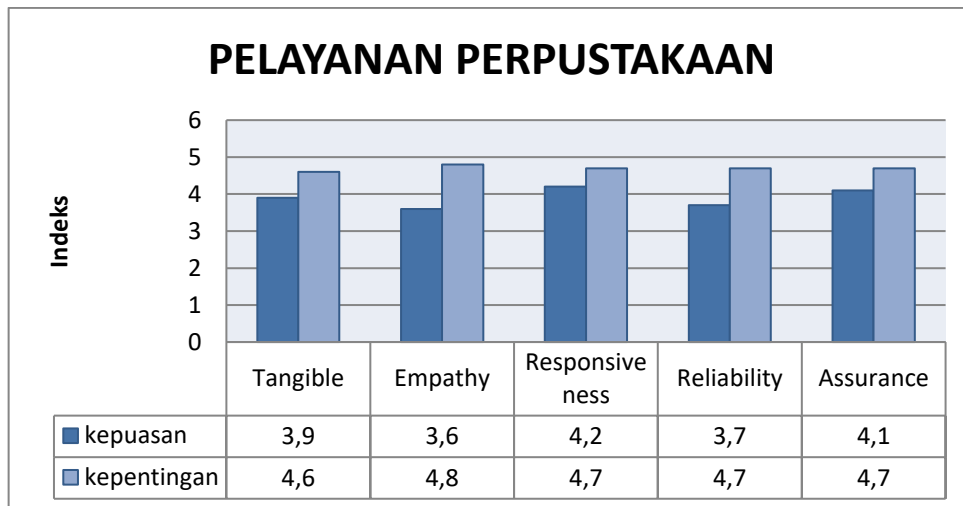
3.5 Metode Analisis

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasi, yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

3.5.1 Analisis Deskriptif

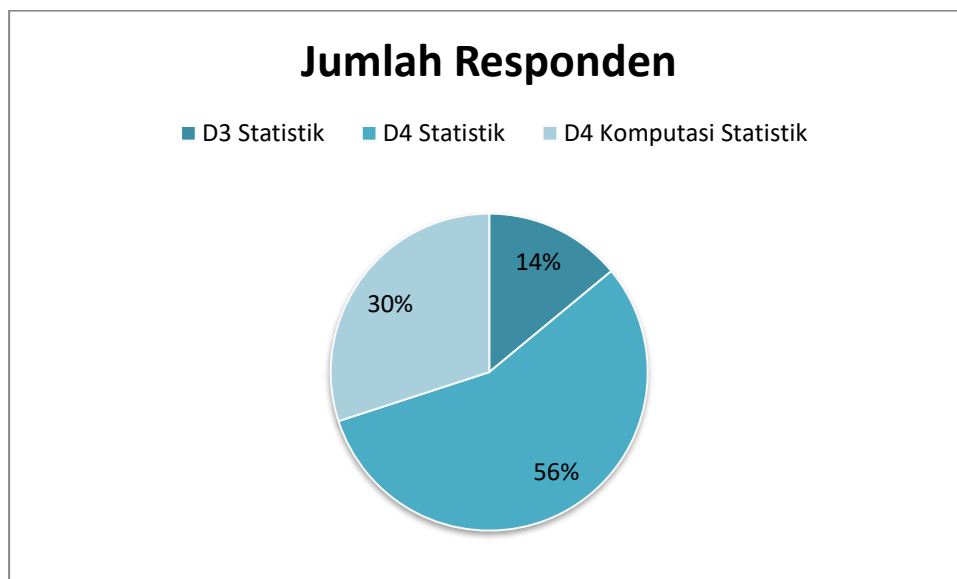
Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini berupa diagram batang, diagram lingkaran, dan diagram radar. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian yang telah dilakukan. Diagram batang digunakan untuk membandingkan *Importance* (I) dan *Performance* (P) dari tiap variabel pada setiap unit penyelenggara pelayanan Politeknik Statistika STIS. Diagram lingkaran digunakan untuk menggambarkan unit observasi berdasarkan beberapa karakteristik, seperti jenis kelamin, tingkat, dan program studi. Diagram radar dan gambar digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh setiap unit penyelenggara pelayanan Politeknik Statistika STIS.

Rancangan Visualisasi Data



Sumber : Data Buatan

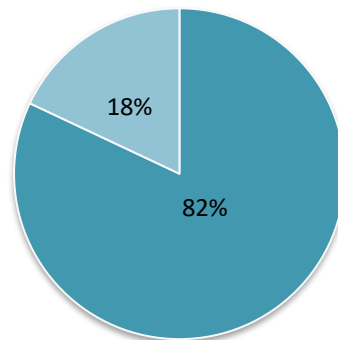
Gambar 3.5.1.a. Contoh Output Perbandingan *Importance* (I) dan *Performance* (P) Unit Layanan Perpustakaan



Sumber : Data Buatan

Gambar 3.5.1.b. Contoh Output Proporsi Mahasiswa Tingkat 2 Hingga 4 Menurut Program Studi

Jumlah Mahasiswa Mengikuti Ormawa

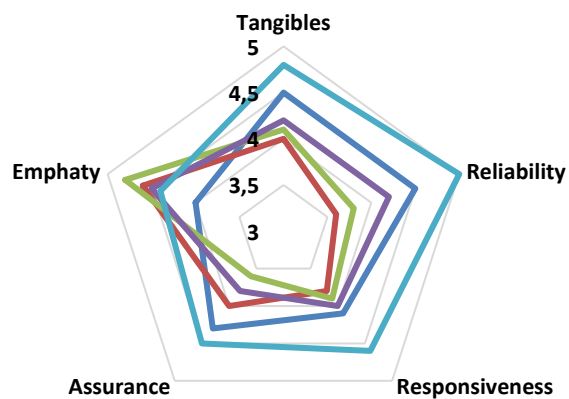


■ Mahasiswa yang aktif ■ Mahasiswa yang tidak aktif

Sumber : Data Buatan

Gambar 3.5.1.c Contoh Jumlah Mahasiswa yang Mengikuti Kegiatan Ormawa.

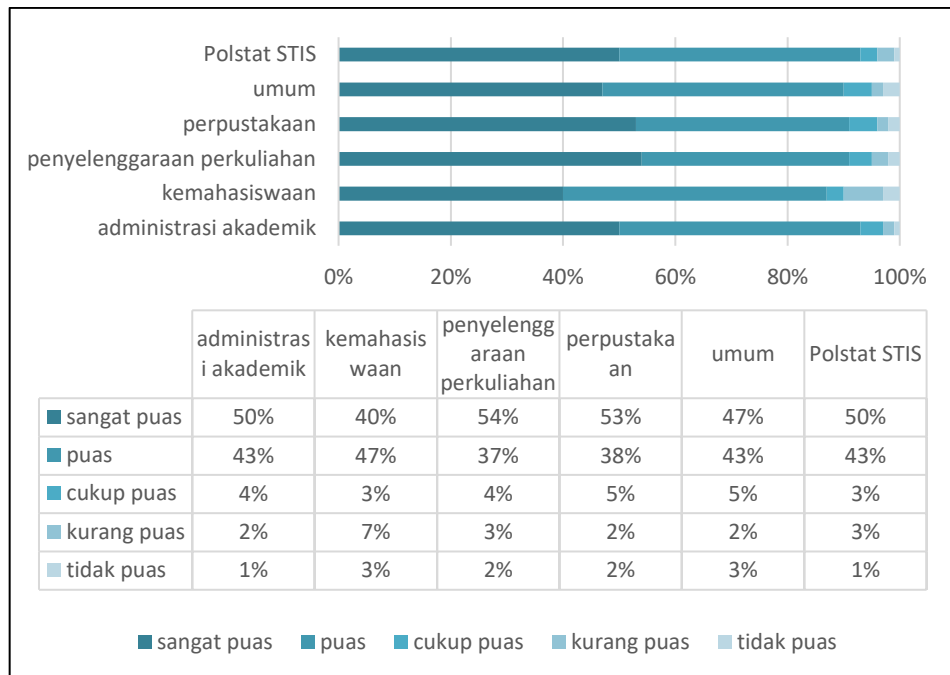
Mean Performance Per Unit Pelayanan



— Perpustakaan — Kemahasiswaan
— Umum — Adm Akademik
— Penyelenggaraan pendidikan

Sumber : Data Buatan

Gambar 3.5.1.d Contoh Output Mean Performance



Sumber : Data Buatan

Gambar 3.5.1.e. Contoh Output Tingkat Kepuasan Menurut Unit Pelayanan Politeknik Statistika STIS

3.5.2 Gap Analysis

Gap analysis atau analisis kesenjangan merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan mahasiswa (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan mahasiswa (*perceived service*). *Expected service* dalam penelitian ini adalah skor *importance* dan *perceived service* adalah skor *performance*. Model ini mengasumsikan mahasiswa membandingkan kinerja pelayanan pada masing-masing indikator yang diberikan Politeknik Statistika STIS dengan standar ideal untuk masing-masing indikator pelayanan. *Gap analysis* yang akan ditunjukkan adalah *gap analysis* pada indikator di setiap variabel unit penyelenggara pelayanan Politeknik Statistika STIS.

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Performance(P)} - \text{Skor Importance(I)}$$

Jika skor SERVQUAL negatif, maka mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Statistika STIS. Jika skor

SERVQUAL positif, berarti mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Statistika STIS.

Tabel 3.5.2. Perhitungan *Gap Performance-Impormance (Gap P-I)* Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dalam Proses Pembelajaran Variabel Keandalan (*Reliability*)

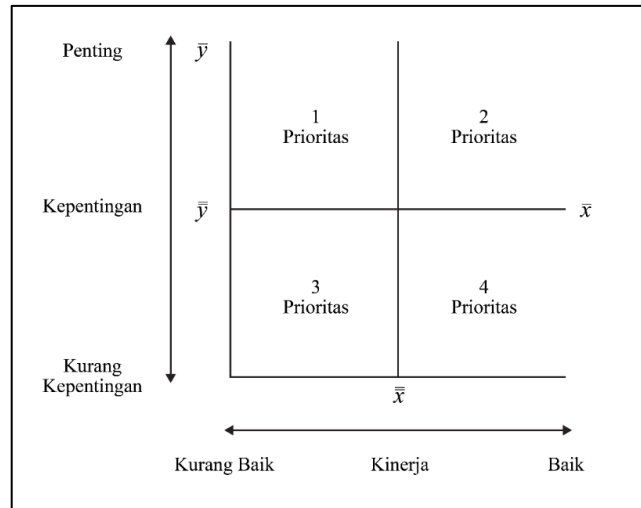
No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-indikator	Variabel	Per-indikator	Variabel	Per-indikator	Variabel
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Kesediaan dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi.	4,29	4,366	3,51	3,65	-0,73	-0,66
2	Kesedian dosen PA untuk membantu mahasiswa menyusun rencana studi setiap awal semester.	4,42		3,82		-0,4	
3	Komunikasi mahasiswa dengan dosen.	4,4		3,57		-0,79	
4	Dosen memberikan layanan dengan senang hati.	4,37	4,366	3,69	3,66	-0,76	-0,62
5	Ketanggapan dosen dalam memberikan arahan dan solusi terhadap mahasiswa yang mempunyai permasalahan dalam pembelajaran.	4,35		3,66		-0,62	

Sumber: Data Buatan

3.5.3 Importance and Performance Analysis (IPA)

Importance and Performance Analysis merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen. Model ini digunakan untuk menggambarkan persepsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen sebagai dasar evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

Importance and Performance Analysis (IPA) dalam penelitian ini akan menunjukkan evaluasi layanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan Politeknik Statistika STIS berdasarkan unit layanan dan evaluasi layanan secara umum.



Sumber : Nasution (2015)

Gambar 3.5.3 Diagram *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Pada *diagram Importance and Performance Analysis (IPA)* di atas, sumbu X menunjukkan kepuasan mahasiswa tingkat 2 hingga 4 terhadap hasil kinerja dari unit penyelenggara pelayanan Politeknik Statistika STIS. Sedangkan, sumbu Y menunjukkan harapan mahasiswa tingkat 2 hingga 4 terhadap layanan dari unit penyelenggara pelayanan Politeknik Statistika STIS.

1. Kuadran pertama (prioritas 1)

Pelayanan yang tergabung dalam kuadran satu, artinya mahasiswa menganggap pelayanan tersebut penting tetapi tidak memuaskan, sehingga peningkatan pelayanan tersebut harus menjadi prioritas bagi Politeknik Statistika STIS.

2. Kuadran dua (prioritas 2)

Pelayanan yang tergabung dalam kuadran dua, artinya kebutuhan mahasiswa akan pelayanan tersebut sangat tinggi dan mahasiswa puas terhadap pelayanan tersebut, sehingga pelayanan tersebut harus dipertahankan oleh Politeknik Statsitika STIS.

3. Kuadran tiga (prioritas 3)

Pelayanan yang tergabung dalam kuadran tiga, artinya mahasiswa menganggap kinerja pelayanan tersebut rendah. Hal ini disebabkan Politeknik Statistika STIS tidak memprioritaskan pelayanan tersebut.

4. Kuadran empat (prioritas 4)

Pelayanan yang tergabung dalam kuadran empat, artinya pelayanan tersebut tidak terlalu penting dan/atau tidak terlalu diharapkan sehingga Politeknik Statistika STIS perlu mengalokasikan sumber daya terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

3.5.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki kegunaan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan melihat *importances* setiap indikator pada variabel dalam pelayanan. Langkah-langkah untuk menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap-tiap indikator

$$MIS_k = \frac{\sum_{k=1}^n IS_k}{n}$$

Keterangan:

MIS = nilai rata-rata *importance score* untuk setiap indikator

IS = *importance score*

n = jumlah jawaban kuesioner yang sah

k = indikator ke-k

2. Membuat *Weight Factors* (WF) untuk setiap indikator. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator

$$WF_k = \frac{MIS_k}{\sum_{k=1}^n MIS_k} \times 100\%$$

Keterangan:

MIS = nilai rata-rata *importance score* untuk setiap indikator

n = jumlah jawaban kuesioner yang sah

k = indikator ke-k

3. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap indikator

$$MSS_k = \frac{\sum_{k=1}^n SS_k}{n}$$

Keterangan:

MSS = nilai rata-rata *satisfaction score* untuk setiap indikator

SS = *satisfaction score*

n = jumlah jawaban kuesioner yang sah

k = indikator ke-k

4. Membuat *Weight Score* (WS_k) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WF_k dengan MSS_k

$$WS_k = WF_k \times MSS_k$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^n WS_k}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

HS = skala maksimum yang digunakan

WS_k = *weight Score* untuk setiap indikator

Tabel 3.4.5. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
(1)	(2)	(3)
1	81 – 100	Sangat Puas
2	66 – 80,99	Puas
3	51 – 65,99	Cukup Puas
4	35 – 50,99	Kurang Puas
5	0 – 34,99	Tidak Puas

Perhitungan CSI yang akan dilakukan pada penelitian ini mencakup CSI per jenis pelayanan, antara lain pelayanan administrasi, pelayanan kemahasiswaan, pelayanan penyelenggara perkuliahan, pelayanan perpustakaan, dan pelayanan umum. Selain itu, akan dihitung juga CSI pelayanan secara keseluruhan.

Perhitungan CSI pada penelitian ini menggunakan metode *equal weighted*. Pada metode ini, bobot semua indikator dalam penelitian sama nilainya karena semua indikator dianggap sama pentingnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Populasi

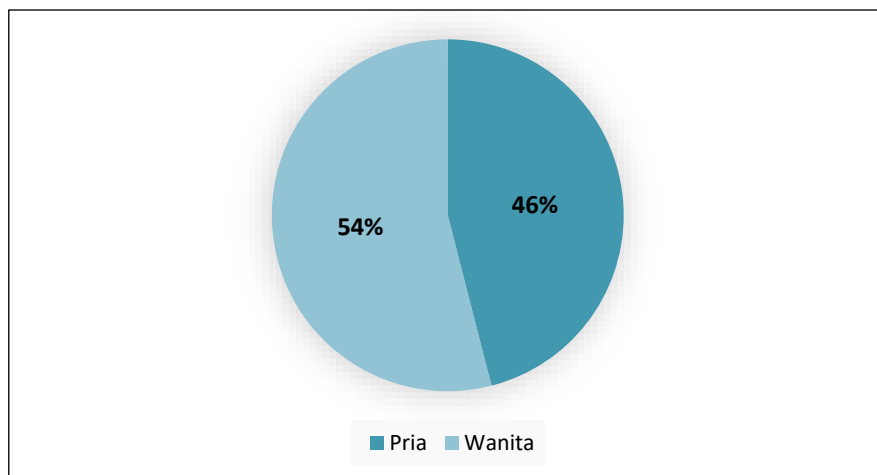
Populasi target pada penelitian tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS adalah seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS tingkat 2 hingga 4 tahun akademik 2020/2021. Penggambaran umum populasi yang dilakukan antara lain berdasarkan karakteristik populasi, perbandingan rata-rata nilai *performance and importance*, dan rasio mahasiswa berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa.

4.1.1 Karakteristik Populasi

Gambaran umum melalui karakteristik populasi dilakukan berdasarkan jenis kelamin, tingkat, program studi, keaktifan ormawa, dan pengalaman penggunaan layanan di kampus Politeknik Statistika STIS.

a. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 4.1.1.a sebagai berikut:



Sumber: Data diolah

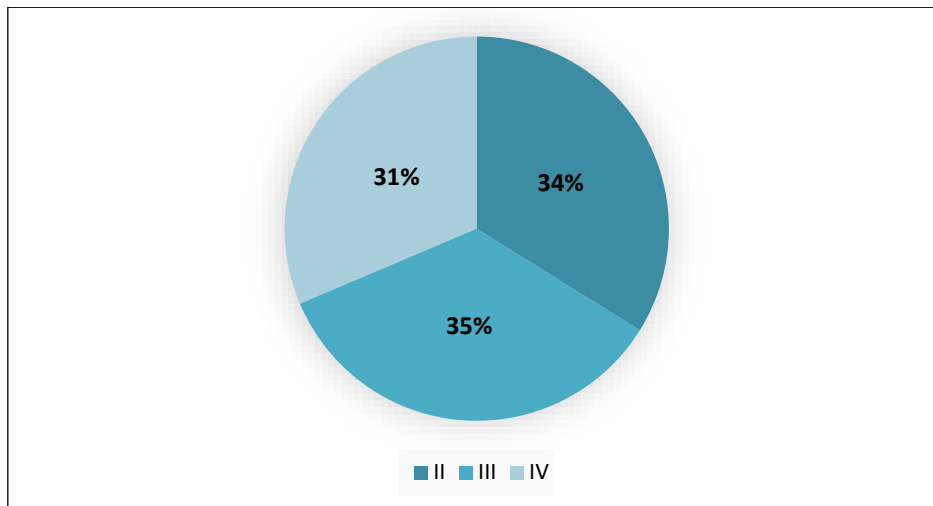
Gambar 4.1.1.a Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.1.1.a dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan yakni sebanyak

916 responden atau sekitar 54 persen dari total responden sedangkan untuk responden laki-laki sebanyak 773 atau sekitar 46 persen dari total responden.

b. Tingkat

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan tingkat dapat dilihat pada gambar 4.1.1.b sebagai berikut:



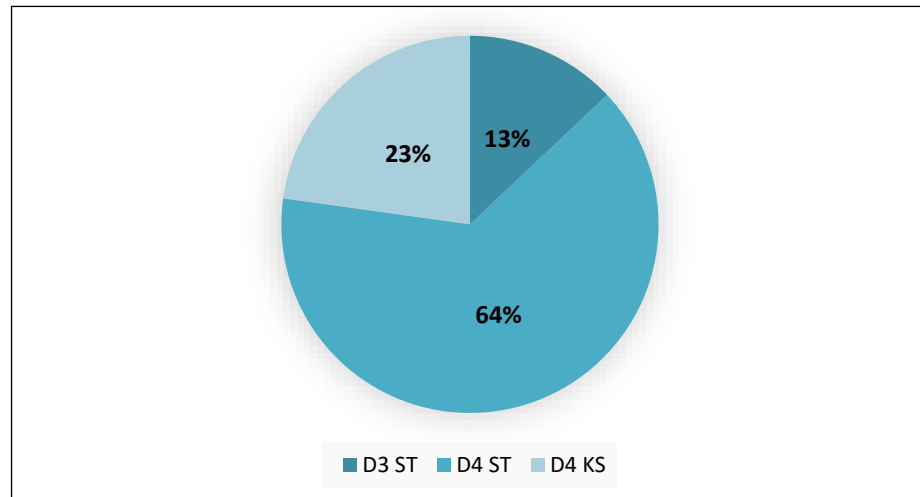
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.b Persentase Mahasiswa berdasarkan Tingkat

Berdasarkan gambar 4.1.1.b dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner tersebar secara merata diseluruh tingkatan mahasiswa kecuali tingkat I yang memang tidak tercakup dalam populasi target dalam sensus kali ini. Mahasiswa yang menjadi responden masing masing 572 orang dari tingkat II atau 34 persen dari total responden, 587 orang dari tingkat III atau 35 persen dari total responden dan 530 orang dari tingkat IV atau 31 persen dari total responden.

c. Prodi

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada gambar 4.1.1.c sebagai berikut:



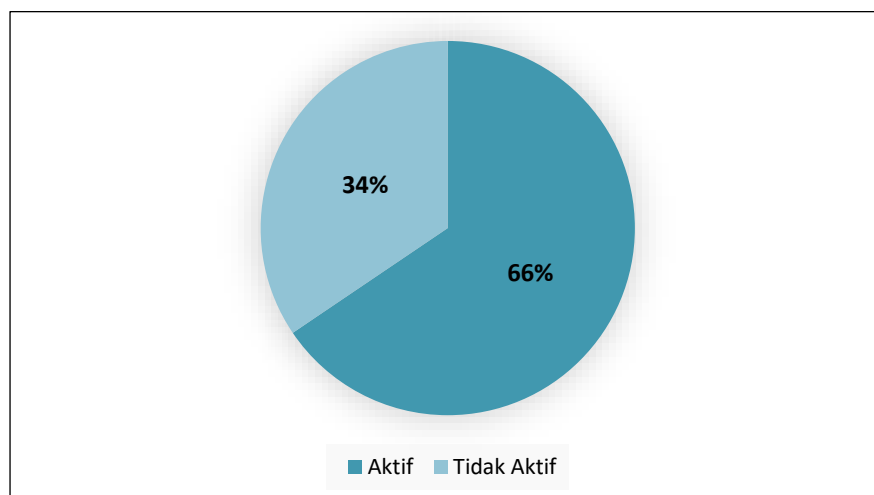
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.c Persentase Mahasiswa berdasarkan Prodi

Berdasarkan gambar 4.1.1.c dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner sekitar 1085 responden atau 64 persen berasal dari jurusan D4 Statistika dan 385 responden atau 23 persen dari jurusan D4 Komputasi Statistik serta 219 responden atau 13 persen dari jurusan D3 Statistika.

d. Keaktifan Organisasi Mahasiswa

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan keaktifan organisasi mahasiswa dapat dilihat pada gambar 4.1.1.d sebagai berikut:



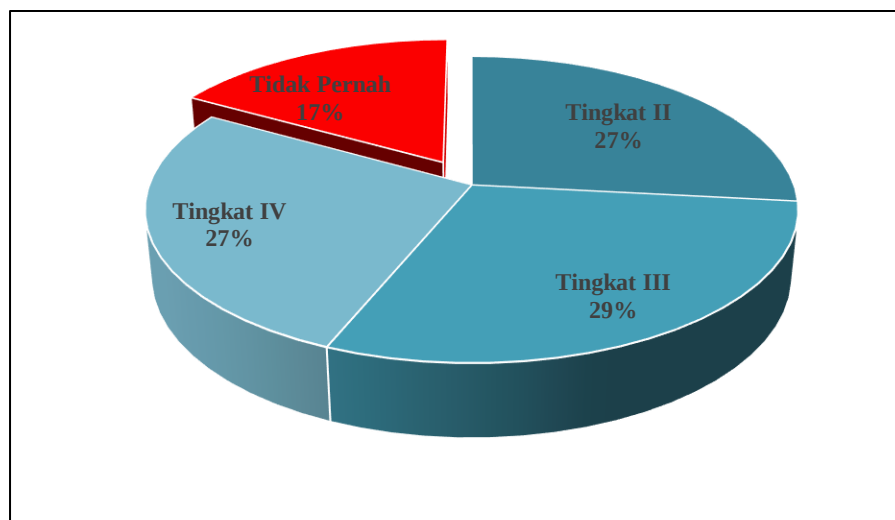
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.d Persentase Mahasiswa berdasarkan Keaktifan Organisasi Mahasiswa

Berdasarkan gambar 4.1.1.d dapat diketahui bahwa responden yang aktif dalam organisasi mahasiswa sebanyak 1107 responden atau 66 persen atau sekitar 2/3 dari total responden sedangkan sisanya sebanyak 582 responden memilih untuk tidak aktif dalam organisasi mahasiswa.

e. Kunjungan ke BAAK

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan kunjungan ke BAAK dapat dilihat pada gambar 4.1.1.e sebagai berikut:



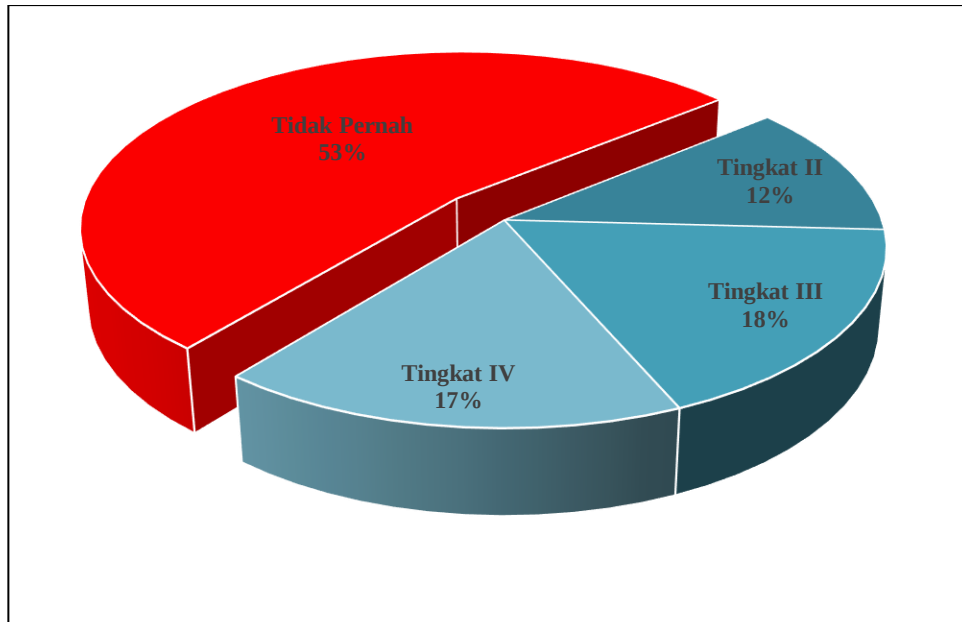
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.e Persentase Mahasiswa yang Pernah Berkunjung ke BAAK

Berdasarkan gambar 4.1.1.e dapat diketahui bahwa 17 persen atau sebanyak 284 mahasiswa tidak pernah berkunjung ke BAAK, sedangkan 83 persen atau sebanyak 1405 mahasiswa pernah berkunjung ke BAAK. Dari 83 persen mahasiswa yang pernah berkunjung ke BAAK 27 persen berasal dari tingkat II, 29 persen berasal dari tingkat III dan 27 persen berasal dari tingkat IV.

f. Merasakan layanan Administrasi Akademik

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan pernah atau tidaknya merasakan layanan Administrasi Akademik dapat dilihat pada gambar 4.1.1.f. sebagai berikut:



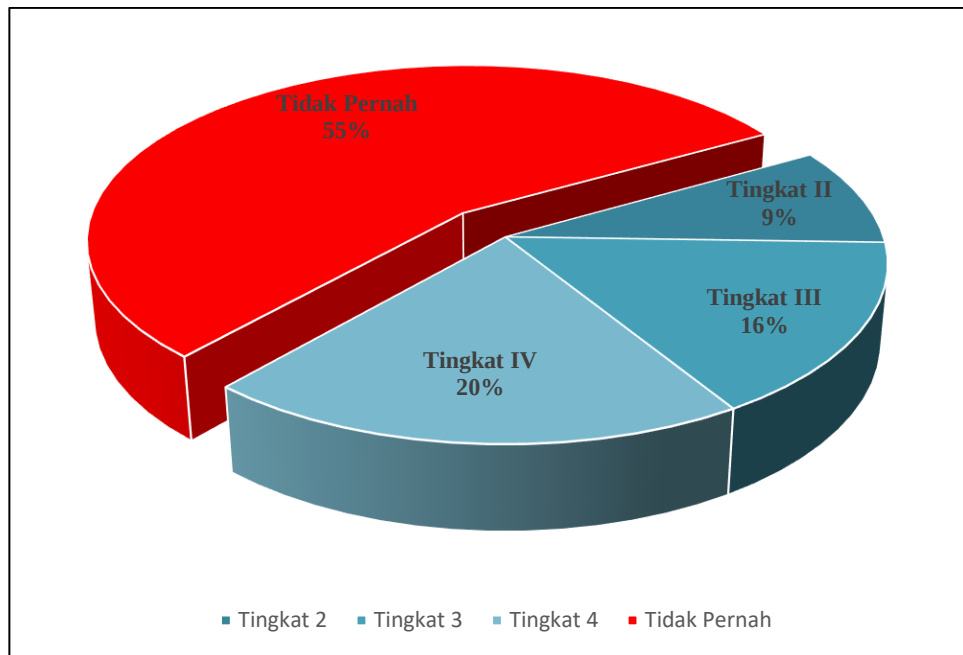
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.f Persentase Mahasiswa yang Pernah Merasakan Layanan Administrasi Akademik

Berdasarkan gambar 4.1.1.f dapat diketahui bahwa 53 persen atau sebanyak 898 mahasiswa tidak pernah merasakan layanan Administrasi Akademik, sedangkan 47 persen atau sebanyak 791 mahasiswa pernah merasakan layanan Administrasi Akademik. Dari 47 persen mahasiswa yang pernah merasakan layanan Administrasi Akademik 12 persen berasal dari tingkat 2, 18 persen berasal dari tingkat 3 dan 17 persen berasal dari tingkat 4.

g. Merasakan layanan Kemahasiswaan

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan pernah atau tidaknya merasakan layanan Kemahasiswaan dapat dilihat pada gambar 4.1.1.g. sebagai berikut:



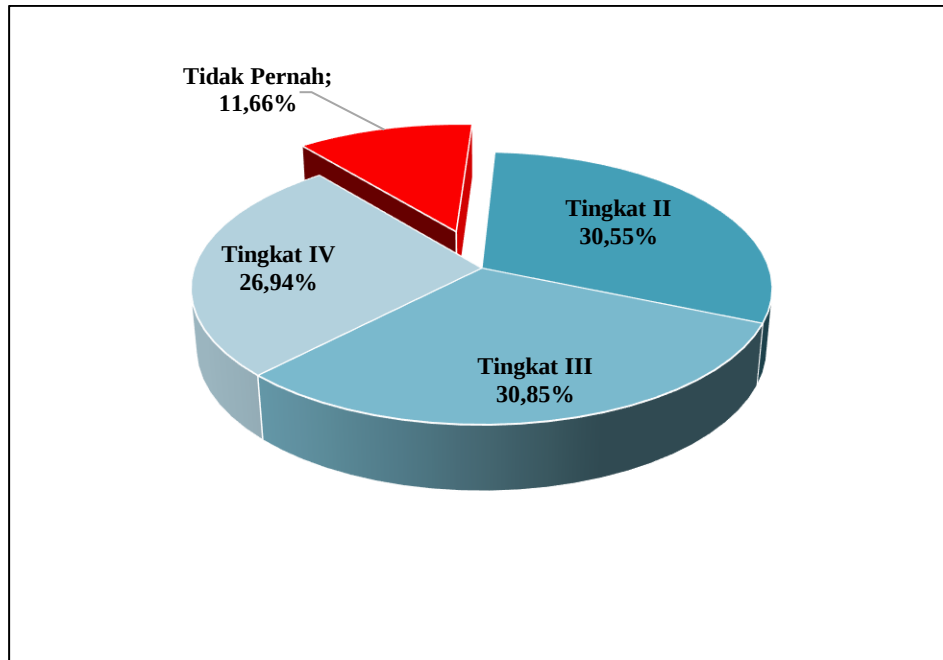
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.g Persentase Mahasiswa yang Pernah Merasakan Layanan Kemahasiswaan

Berdasarkan gambar 4.1.1.g dapat diketahui bahwa 55 persen atau sebanyak 934 mahasiswa tidak pernah merasakan layanan Kemahasiswaan, sedangkan 45 persen atau sebanyak 755 mahasiswa pernah merasakan layanan Kemahasiswaan. Dari 45 persen mahasiswa yang pernah merasakan layanan Kemahasiswaan 9 persen berasal dari tingkat II, 16 persen berasal dari tingkat III dan 20 persen berasal dari tingkat IV.

h. Mengajukan pertanyaan kepada dosen

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan pernah atau tidaknya bertanya pada dosen terkait materi saat sesi dapat dilihat pada gambar 4.1.1.h. sebagai berikut:



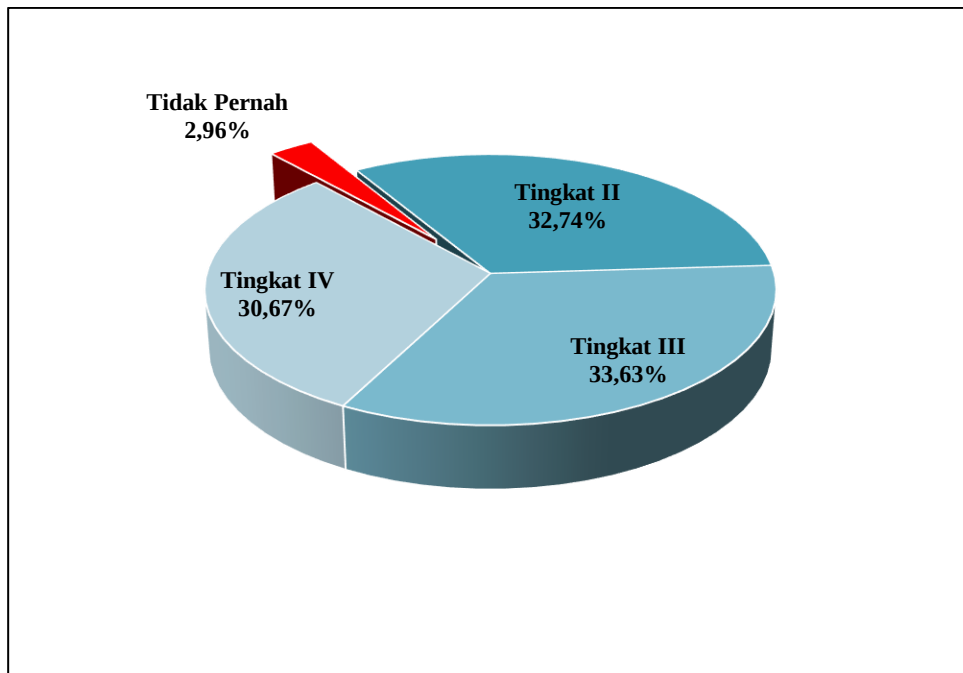
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.h Persentase Mahasiswa yang Pernah Bertanya pada Dosen terkait Materi saat Sesi

Berdasarkan gambar 4.1.1.h dapat diketahui bahwa 11,66 persen atau sebanyak 197 mahasiswa tidak pernah bertanya pada dosen terkait materi saat sesi, sedangkan 88,34 persen atau sebanyak 1492 mahasiswa pernah bertanya pada dosen terkait materi saat sesi. Dari 88,34 persen mahasiswa tersebut, 30,55 persen berasal dari tingkat II, 30,85 persen berasal dari tingkat III dan 26,94% berasal dari tingkat IV.

i. Kunjungan ke Perpustakaan

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan kunjungan ke Perpustakaan dapat dilihat pada gambar 4.1.1.i. sebagai berikut:



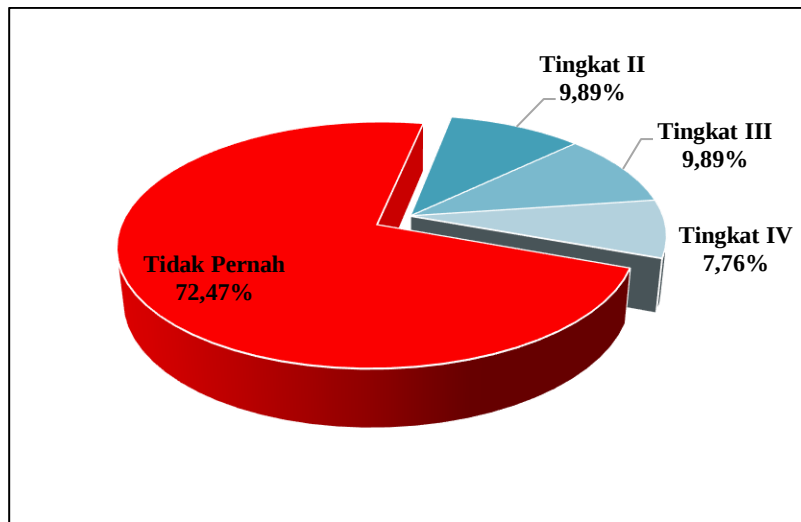
Sumber : hasil olahan data

Gambar 4.1.1.i Persentase Mahasiswa yang Pernah Berkunjung ke Perpustakaan

Berdasarkan gambar 4.1.1.i dapat diketahui bahwa 2,96 persen atau sebanyak 50 mahasiswa tidak pernah berkunjung ke Perpustakaan, sedangkan 97,04 persen atau sebanyak 1639 mahasiswa pernah berkunjung ke Perpustakaan. Dari 97,04 persen mahasiswa tersebut 32,74 persen berasal dari tingkat II, 33,63 persen berasal dari tingkat III dan 30,67 persen berasal dari tingkat IV.

j. Melakukan peminjaman buku

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan pernah atau tidaknya melakukan peminjaman buku di Perpustakaan dapat dilihat pada gambar 4.1.1.j. sebagai berikut:



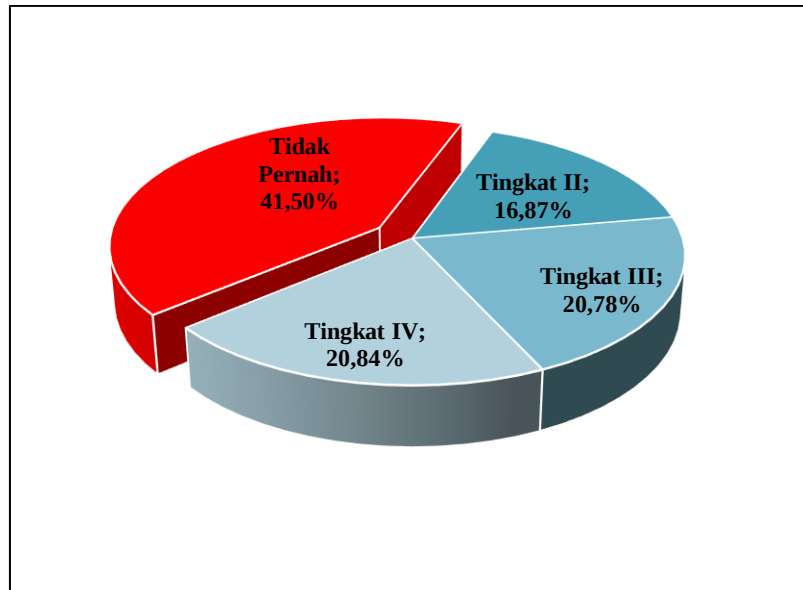
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.j Persentase Mahasiswa yang Pernah Meminjam Buku di Perpustakaan

Berdasarkan gambar 4.1.1.j dapat diketahui bahwa 72,47 persen atau sebanyak 1224 mahasiswa tidak pernah meminjam buku di Perpustakaan, sedangkan 27,53 persen atau sebanyak 465 mahasiswa pernah meminjam buku di Perpustakaan. Dari 27,53 persen mahasiswa tersebut 9,89 persen berasal dari tingkat II, 9,89 persen berasal dari tingkat III dan 7,76 persen berasal dari tingkat IV.

k. Membaca buku di Perpustakaan

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan pernah atau tidaknya membaca di Perpustakaan dapat dilihat pada gambar 4.1.1.k sebagai berikut:



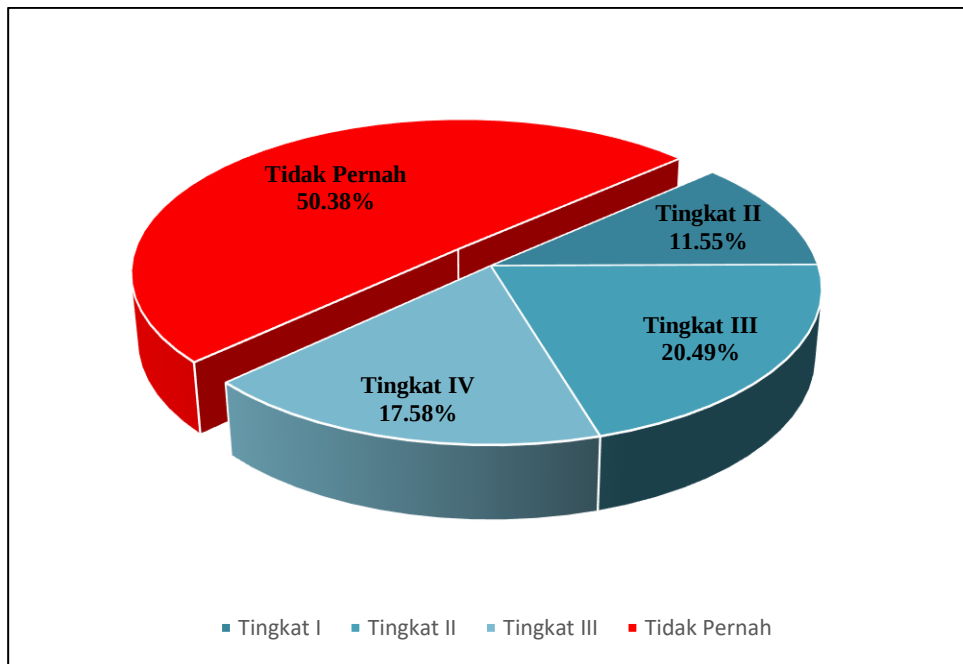
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.k Persentase Mahasiswa yang Pernah Membaca di Perpustakaan

Berdasarkan gambar 4.1.1.k dapat diketahui bahwa 41,50 persen atau sebanyak 701 mahasiswa tidak pernah membaca di perpustakaan, sedangkan 58,50 persen atau sebanyak 988 mahasiswa pernah membaca di Perpustakaan. Dari 58,50 persen mahasiswa tersebut, 16,87 persen berasal dari tingkat II, 20,78 persen berasal dari tingkat III dan 20,84 persen berasal dari tingkat IV.

l. Kunjungan ke BAU

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan kunjungan ke BAU (Bagian Administrasi Umum) dapat dilihat pada gambar 4.1.1.l sebagai berikut:



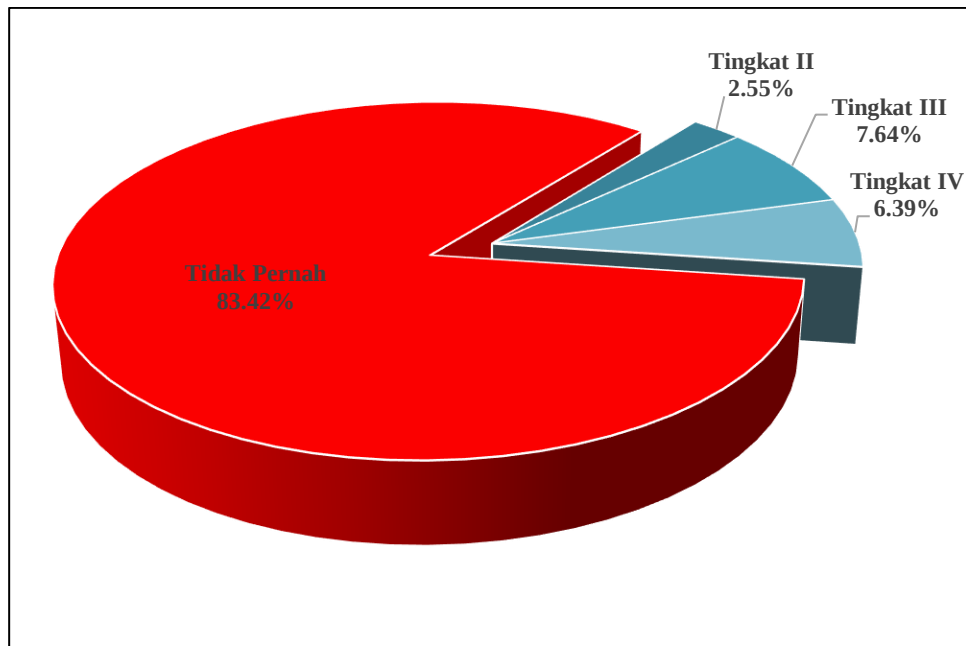
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.l Persentase Mahasiswa yang Pernah Berkunjung ke Bagian Administrasi Umum

Berdasarkan gambar 4.1.1.l dapat diketahui bahwa 50,38 persen atau sebanyak 851 mahasiswa tidak pernah berkunjung ke Bagian Administrasi Umum, sedangkan 49,62 persen atau sebanyak 838 mahasiswa pernah berkunjung ke Bagian Administrasi Umum. Dari 49,62 persen mahasiswa tersebut 11,55 persen berasal dari tingkat II, 20,49 persen berasal dari tingkat III dan 17,58 persen berasal dari tingkat IV.

m. Peminjaman fasilitas kampus melalui BAU

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan pernah atau tidaknya meminjam fasilitas kampus melalui BAU dapat dilihat pada gambar 4.1.1.m sebagai berikut:



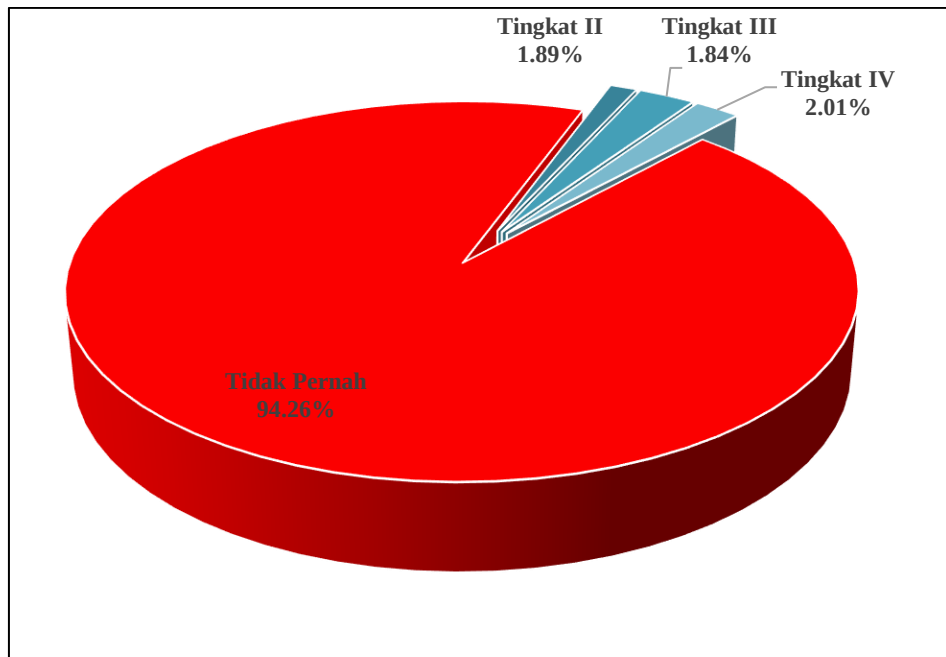
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.m Persentase Mahasiswa yang Pernah Meminjam Fasilitas Kampus melalui BU

Berdasarkan gambar 4.1.1.m dapat diketahui bahwa 83,42 persen atau sebanyak 1409 mahasiswa tidak pernah meminjam fasilitas kampus melalui Bagian Administrasi Umum, sedangkan hanya 16,58 persen atau sebanyak 280 mahasiswa yang pernah meminjam fasilitas kampus melalui Bagian Administrasi Umum. Dari 16,58 persen mahasiswa tersebut 2,55 persen berasal dari tingkat II, 7,64 persen berasal dari tingkat III dan 6,39 persen berasal dari tingkat IV.

n. Mengajukan keluhan terkait fasilitas kampus

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan pernah atau tidaknya mengajukan keluhan terkait kerusakan atau ketidaklengkapan fasilitas kampus dapat dilihat pada gambar 4.1.1.n sebagai berikut;

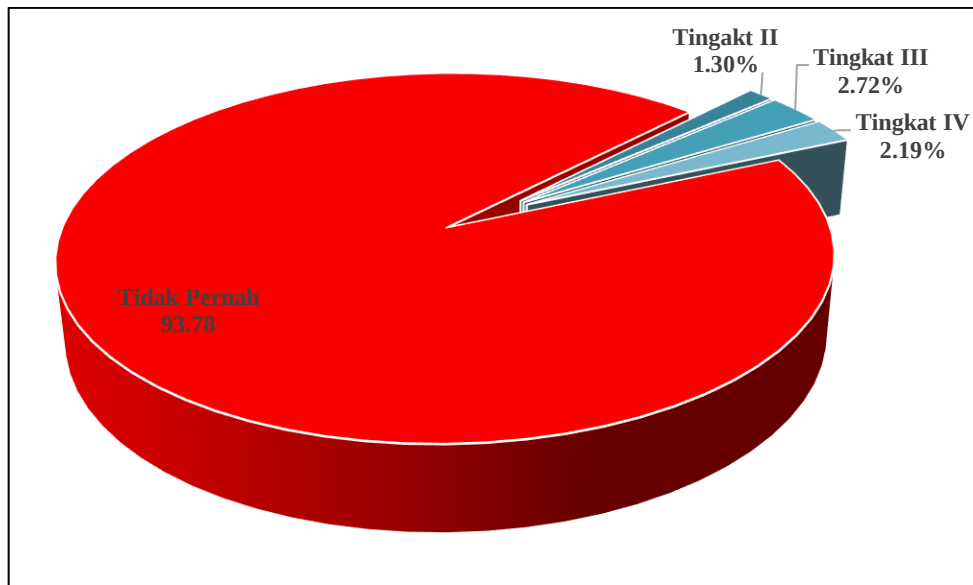


Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.1.n Persentase Mahasiswa yang Pernah Mengajukan Keluhan terkait Kerusakan atau Ketidaklengkapan Fasilitas Kampus

Berdasarkan gambar 4.1.1.n dapat diketahui bahwa 94,26 persen atau sebanyak 1592 mahasiswa tidak pernah mengajukan keluhan terkait kerusakan atau ketidaklengkapan fasilitas kampus, sedangkan hanya 5,74 persen atau sebanyak 97 mahasiswa yang pernah mengajukan keluhan terkait kerusakan atau ketidaklengkapan fasilitas kampus. Dari 5,74 persen mahasiswa tersebut 1,89 persen berasal dari tingkat II, 1,84 persen berasal dari tingkat III dan 2,01 persen berasal dari tingkat IV.

- o. Menggunakan alamat kampus sebagai alamat tujuan pengiriman paket
Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan pernah atau tidaknya menggunakan alamat kampus sebagai alamat tujuan pengiriman paket dapat dilihat pada gambar 4.1.1.o sebagai berikut:



Sumber: Data diolah

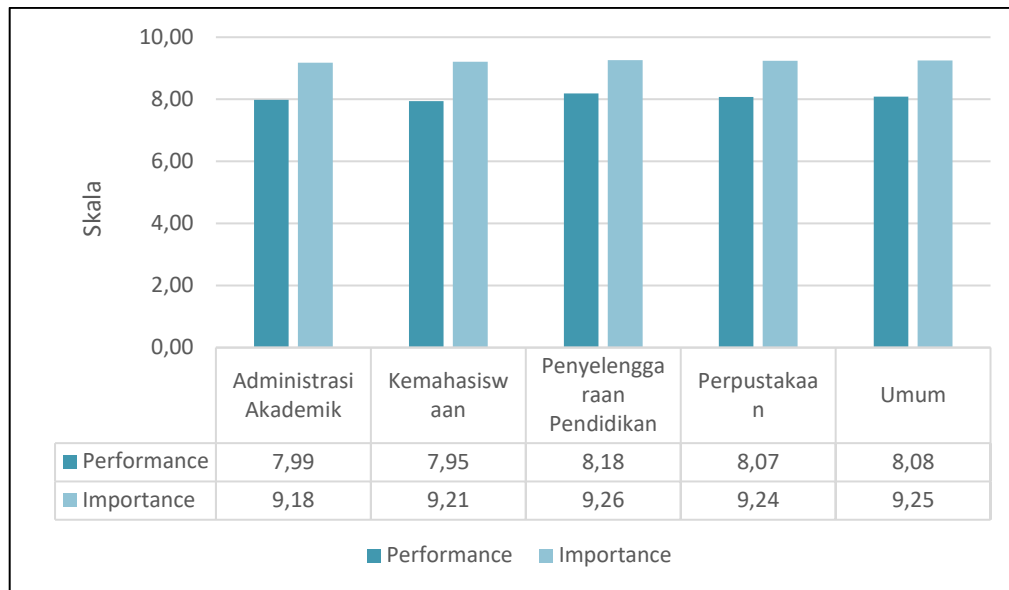
Gambar 4.1.1.o Persentase Mahasiswa yang Pernah Menggunakan Alamat Kampus sebagai Alamat Tujuan Pengiriman Paket

Berdasarkan gambar 4.1.1.o dapat diketahui bahwa 93,78 persen atau sebanyak 1584 mahasiswa tidak pernah menggunakan alamat kampus sebagai alamat tujuan pengiriman paket, sedangkan hanya 6,22 persen atau sebanyak 105 mahasiswa yang menggunakan alamat kampus sebagai alamat tujuan pengiriman paket. Dari 6,22 persen mahasiswa tersebut 1,30 persen berasal dari tingkat II, 2,72 persen berasal dari tingkat III dan 2,19 persen berasal dari tingkat IV.

4.1.2 Perbandingan Rata-rata Nilai *Importance* dan *Performance*

- a. Perbandingan Rata-rata Nilai *Importance* dan *Performance* Menurut Unit Layanan

Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai rata-rata *importance* dan *performance* untuk setiap unit layanan yang disajikan dalam grafik batang sebagai berikut:



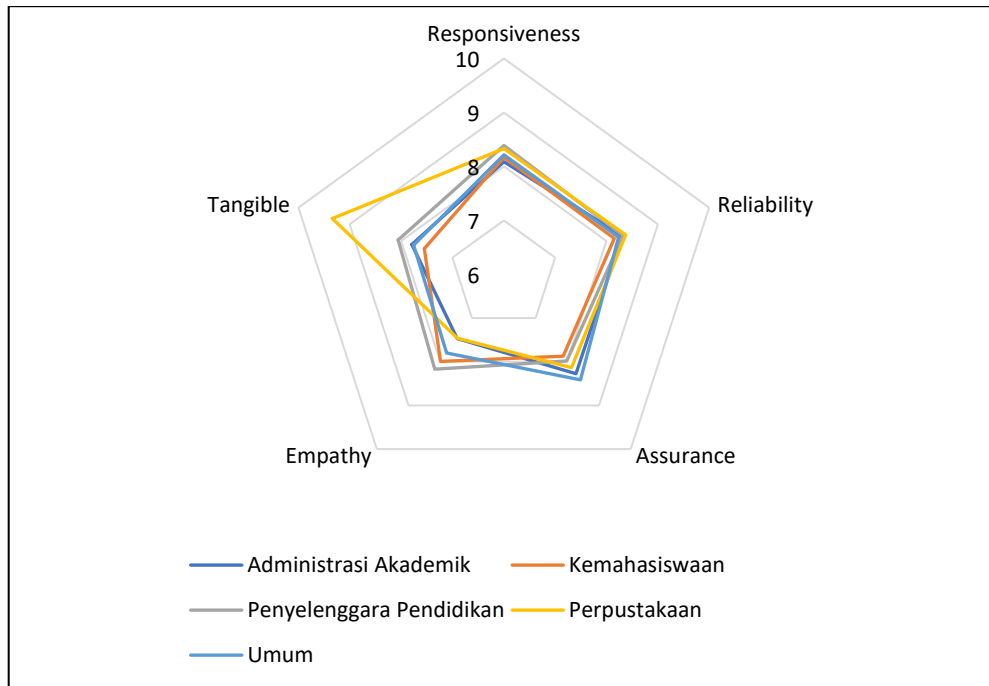
Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.2.a Perbandingan Rata-rata Nilai *Importance* dan Rata-rata Nilai *Performance* menurut Unit Layanan

Dari gambar 4.1.2.a dapat terlihat bahwa nilai rata-rata *performance* selalu lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata *importance* untuk semua unit layanan. Unit Administrasi Akademik memiliki nilai rata-rata *performance* sebesar 7,99 dan nilai rata-rata *importance* sebesar 9,18. Unit Administrasi Akademik memiliki nilai rata-rata *importance* terendah dibanding unit yang lain. Pada Unit Kemahasiswaan memiliki nilai rata-rata *performance* sebesar 7,95 dan nilai rata-rata *importance* sebesar 9,21 unit ini memiliki nilai rata-rata *performance* terendah dibanding unit yang lain. Selanjutnya Unit Penyelenggaraan Perkuliahan memiliki nilai rata-rata *performance* sebesar 8,18 dan nilai rata-rata *importance* sebesar 9,26. Unit layanan Penyelenggara Perkuliahan memiliki nilai rata-rata *performance* maupun *importance* tertinggi dibandingkan dengan unit lainnya dengan nilai rata-rata *performance* sebesar 8,18 dan nilai rata-rata *importance* sebesar 9,26. Unit layanan Perpustakaan memiliki nilai rata-rata *performance* sebesar 8,07 dan nilai rata-rata *importance* sebesar 9,24. Unit Layanan Umum memiliki nilai rata-rata *performance* sebesar 8,08 dan nilai rata-rata *importance* sebesar 9,25.

b. Perbandingan Rata-rata Nilai *Performance* Menurut Variabel Dan Unit Layanan

Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai rata-rata *importance* dan *performance* untuk setiap unit layanan yang disajikan dalam grafik radar sebagai berikut:



Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.2.b Rata-rata Nilai *Performance* menurut Unit Layanan dan Variabel

Berdasarkan gambar 4.1.2.b diperoleh hasil sebagai berikut:

- Layanan Administrasi Akademik

Unit Administrasi Akademik memiliki nilai rata-rata *performance* yang kurang baik jika dilihat dari segi 5 yang terbentuk. Variabel *Emphaty* memiliki nilai yang rendah dan variabel *Responsiveness* memiliki nilai terendah dibandingkan dengan seluruh unit, ini menunjukkan bahwa mahasiswa kurang puas terhadap pelayanan di unit Administrasi Akademik, khususnya pada variabel *Emphaty* dan *Responsiveness*.

- Layanan Kemahasiswaan

Unit Kemahasiswaan memiliki nilai rata-rata *performance* yang kurang baik jika dilihat dari segi 5 yang terbentuk, terutama pada variabel *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangible*, di mana ketiga variabel tersebut memiliki nilai rata-rata *performance* terendah dibandingkan dengan seluruh unit. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa kurang puas terhadap pelayanan di unit Kemahasiswaan, khususnya pada variabel *Reliability*, *Assurance* dan *Tangible*.

- Layanan Penyelenggraan Perkuliahan

Pada Unit Penyelenggaraan Perkuliahan memiliki nilai rata-rata *performance* yang baik. Hal ini dapat dilihat dari segi 5 yang terbentuk, dimana unit penyelenggaraan pendidikan memiliki mean *performance* tertinggi dari seluruh unit pada 2 variabel, yakni pada variabel *Responsiveness* dan *Emphaty*. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan pada unit penyelenggaraan perkuliahan khususnya pada variabel *Responsiveness* dan *Emphaty*.

- Layanan Perpustakaan

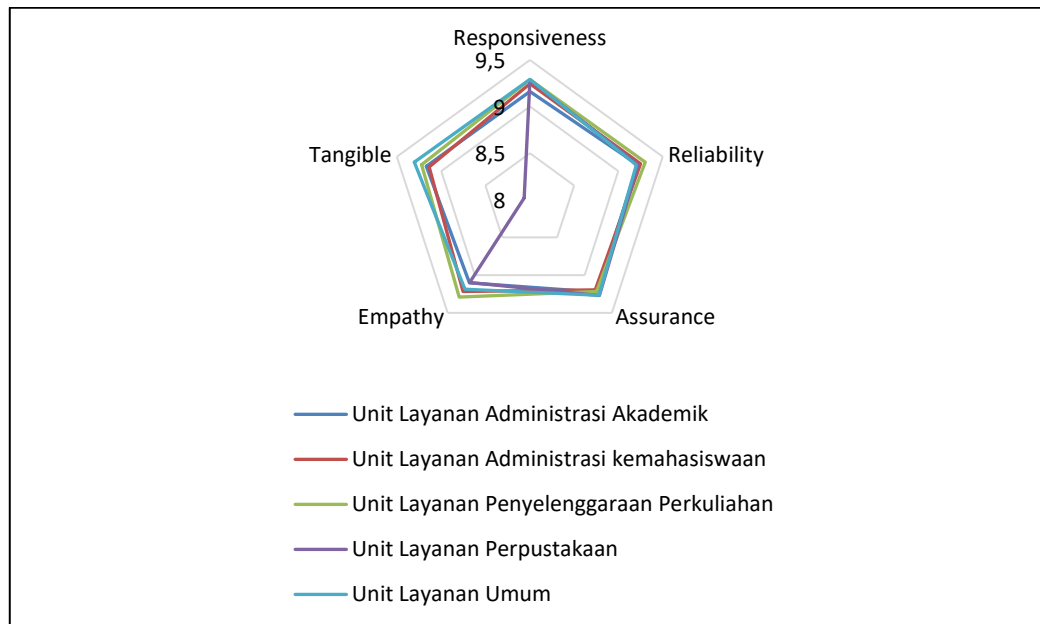
Pada Unit Layanan Perpustakaan memiliki nilai *performance* yang baik jika dilihat dari segi 5 yang terbentuk. Variabel *Tangible* memiliki nilai *mean performance* yang paling tinggi dibandingkan dengan seluruh unit, namun pada variabel *Emphaty* memiliki nilai *mean performance* terendah dibandingkan dengan seluruh unit. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan pada unit penyelenggaraan perkuliahan khususnya pada variabel *Tangible*.

- Layanan Umum

Pada Unit Layanan Umum memiliki nilai *performance* yang baik jika dilihat dari segi 5 yang terbentuk. Variabel *Assurance* memiliki nilai *performance* yang paling tinggi dibandingkan dengan seluruh unit. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan pada unit penyelenggaraan perkuliahan khususnya pada variabel *Assurance*.

c. Perbandingan Nilai *Importance* Menurut Variabel dan Unit Layanan

Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil rata-rata nilai *importance* dan *performance* untuk setiap unit layanan yang disajikan dalam grafik radar sebagai berikut:



Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.2.c Rata-rata Nilai *Importance* menurut Unit Layanan dan Variabel

Berdasarkan gambar 4.1.2.c diperoleh hasil sebagai berikut:

- Unit Administrasi Akademik

Pada Unit Administrasi Akademik memiliki nilai *importance* pada variabel *Responsiveness* yang paling rendah jika dibandingkan dengan Unit Layanan lainnya. Namun secara keseluruhan kelima variabel pada Unit Administrasi Akademik memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu 9 keatas yang menunjukkan bahwa mahasiswa berharap tinggi pada peningkatan pelayanan pada Unit Administrasi Akademik di Politeknik Statistika STIS.

- Unit Kemahasiswaan

Pada Unit Kemahasiswaan memiliki nilai *importance* pada variabel *Assurance* yang paling rendah jika dibandingkan dengan unit layanan lainnya. Namun secara keseluruhan kelima variabel pada unit layanan Administrasi Kemahasiswaan memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu 9 keatas yang

menunjukkan bahwa mahasiswa berharap tinggi pada peningkatan pelayanan pada unit layanan administrasi Kemahasiswaan di Politeknik Statistika STIS.

- Unit Penyelenggaraan Perkuliahan

Pada unit layanan Penyelenggaraan Perkuliahan memiliki nilai *importance* pada variabel *Reliability* dan *Empathy* yang paling tinggi jika dibandingkan dengan unit layanan lainnya. Secara keseluruhan kelima variabel pada Unit Penyelenggaraan Perkuliahan memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu 9 keatas yang menunjukkan bahwa mahasiswa berharap tinggi pada peningkatan pelayanan pada Unit Penyelenggaraan Perkuliahan di Politeknik Statistika STIS.

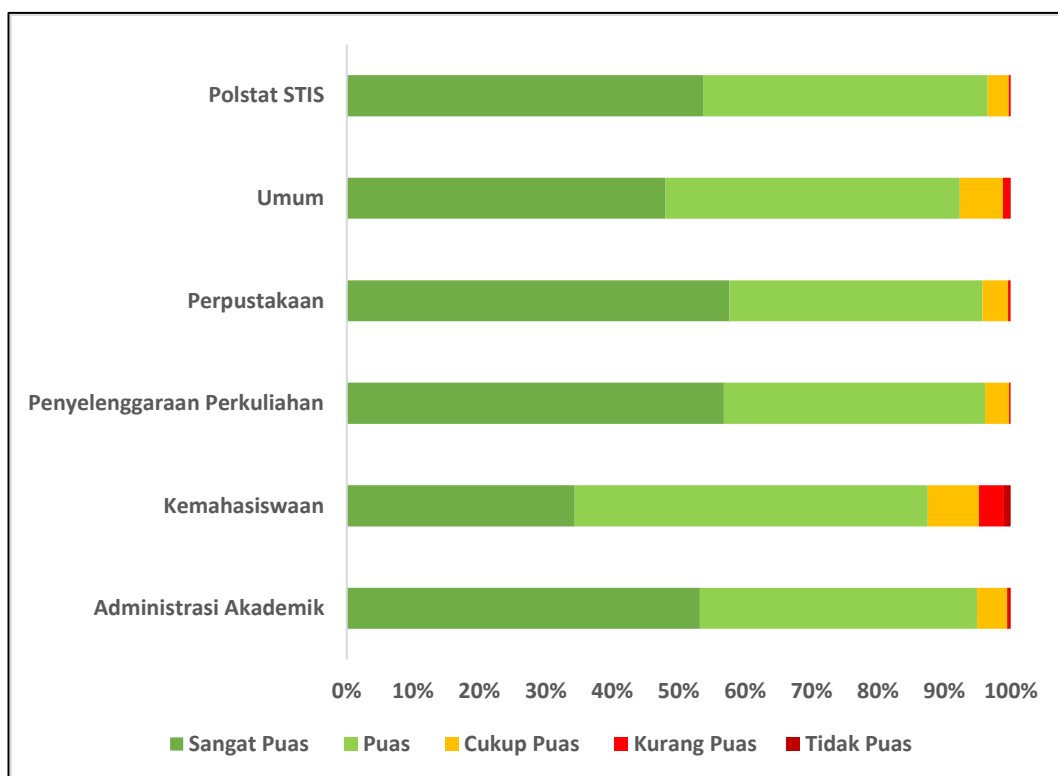
- Unit Layanan Perpustakaan

Pada unit layanan Perpustakaan memiliki nilai *importance* pada variabel *Empathy* dan *Tangible* yang paling rendah jika dibandingkan dengan unit layanan lainnya. Namun unit pelayanan Perpustakaan memiliki nilai tertinggi pada variabel *Assurance* jika dibandingkan dari kelima unit pelayanan lainnya. Kemudian dari kelima variabel pada unit layanan Perpustakaan memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu 9 keatas (terkecuali variabel *Tangible* memiliki nilai 8) yang menunjukkan bahwa mahasiswa berharap tinggi pada peningkatan pelayanan pada unit layanan Perpustakaan di Politeknik Statistika STIS.

- Unit Layanan Umum

Pada unit Layanan Umum memiliki nilai *importance* pada variabel *Reliability* yang paling rendah jika dibandingkan dengan unit layanan lainnya. Namun, unit Layanan Umum memiliki nilai *Responsiveness* dan *Tangible* tertinggi jika dibandingkan dengan kelima unit pelayanan lainnya. Kemudian secara keseluruhan kelima variabel pada Unit Layanan Umum memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu 9 keatas yang menunjukkan bahwa mahasiswa berharap tinggi pada peningkatan pelayanan pada unit Layanan Umum di Politeknik Statistika STIS.

4.1.3 Rasio Mahasiswa Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Unit Layanan di Politeknik Statistika STIS



Sumber: Data diolah

Gambar 4.1.3 Persentase Mahasiswa berdasarkan Unit Layanan dan Kategori Kepuasan

Pada Unit Administrasi Akademik, mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di unit tersebut sebanyak 898 orang (53,17%), mahasiswa yang merasa puas sebanyak 705 orang (41,74%), mahasiswa yang merasa cukup puas sebanyak 77 orang (4,56%), mahasiswa yang merasa kurang puas sebanyak 5 orang (0,3%) dan mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 4 orang (0,24%).

Pada Unit Kemahasiswaan, mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di unit tersebut sebanyak 580 orang (34,34%), mahasiswa yang merasa puas sebanyak 898 orang (53,17%), mahasiswa yang merasa cukup puas sebanyak 130 orang (7,70%), mahasiswa yang merasa kurang puas sebanyak 64 orang (3,79%) dan mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 17 orang (1,01%).

Pada Unit Penyelenggaraan Perkuliahan, mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di unit tersebut sebanyak 959 orang (56,78%), mahasiswa yang merasa puas sebanyak 665 orang (39,37%), mahasiswa yang merasa cukup puas sebanyak 61 orang (3,61%), mahasiswa yang merasa kurang

puas sebanyak 3 orang (0,18%) dan mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 1 orang (0,06%).

Pada unit layanan Perpustakaan, mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di unit tersebut sebanyak 959 orang (57,63%), mahasiswa yang merasa puas sebanyak 634 orang (38,10%), mahasiswa yang merasa cukup puas sebanyak 64 orang (3,85%), mahasiswa yang merasa kurang puas sebanyak 6 orang (0,36%) dan mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 1 orang (0,06%).

Pada unit Layanan Umum, mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di unit tersebut sebanyak 811 orang (48,02%), mahasiswa yang merasa puas sebanyak 748 orang (44,29%), mahasiswa yang merasa cukup puas sebanyak 110 orang (6,51%), mahasiswa yang merasa kurang puas sebanyak 18 orang (1,07%) dan mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 2 orang (0,12%).

Secara keseluruhan mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di Polstat STIS sebanyak 906 orang (53,64%), mahasiswa yang merasa puas sebanyak 724 orang (42,87%), mahasiswa yang merasa cukup puas sebanyak 54 (3,20%), mahasiswa yang merasa kurang puas sebanyak 5 orang (0,30%) dan mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 0 orang (0,00%).

4.2 Analisis Menurut Unit Layanan

4.2.1 Unit Administrasi Akademik

Unit Administrasi Akademik merupakan unit layanan di Politeknik Statistika STIS yang memberikan berbagai layanan bagi mahasiswa dalam aspek akademis seperti kehadiran dalam proses belajar mengajar dan nilai akademik. Terdapat beberapa analisis yang dilakukan untuk mengukur kualitas Unit Administrasi Akademik, seperti *gap analysis*, *importance-performance analysis (IPA)*, dan *customer satisfaction index (CSI)*.

a. Gap Analysis

Tabel 4.2.1.a Gap Analysis Variabel Unit Administrasi Akademik

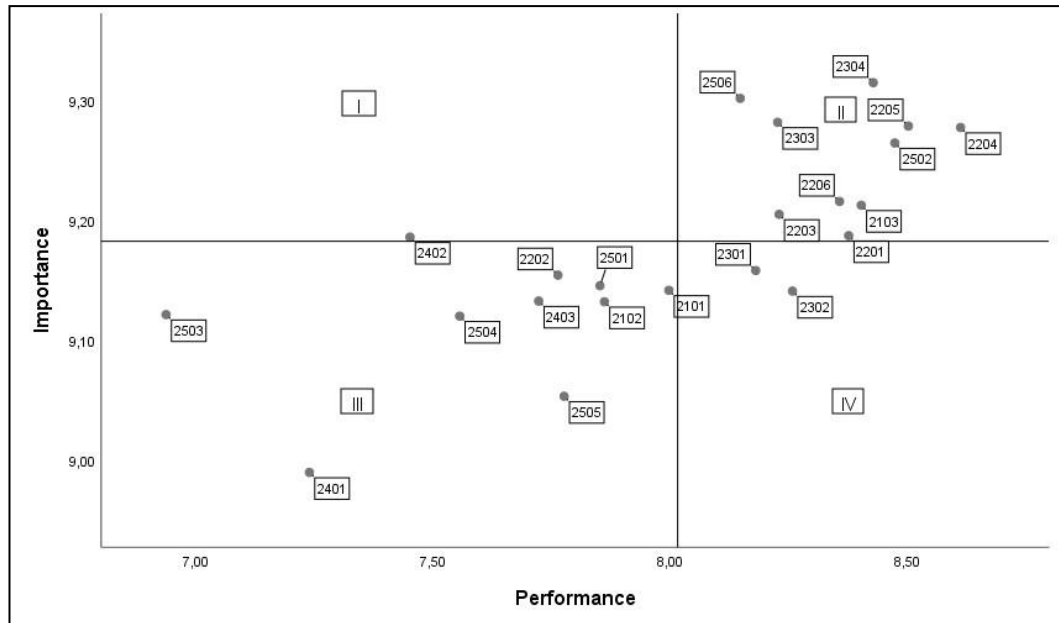
No	Variabel	Mean Performance	Mean Importance	Gap
----	----------	------------------	-----------------	-----

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	<i>Responsiveness</i>	8,09	9,16	-1,07
2	<i>Reliability</i>	8,31	9,22	-0,91
3	<i>Assurance</i>	8,27	9,22	-0,95
4	<i>Empathy</i>	7,47	9,10	-1,63
5	<i>Tangible</i>	7,79	9,17	-1,38
Rata-rata		7,99	9,18	-1,19

Sumber : hasil olahan data

Penilaian kinerja layanan Administrasi Akademik dinilai berdasarkan 5 variabel, yaitu: *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Nilai *gap* kelima variabel menunjukkan nilai harapan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja unit layanan. Pertama, pada variabel *Responsiveness* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,07 artinya kinerja layanan Administrasi Akademik terkait kecepatan respon pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Kedua, pada variabel *Reliability* diperoleh nilai *gap* sebesar 0,91 artinya keandalan petugas dalam memberikan pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Ketiga, pada variabel *Assurance* diperoleh nilai *gap* sebesar 0,95 artinya kinerja layanan Administrasi Akademik terkait jaminan pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Keempat, pada variabel *Empathy* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,63 artinya kinerja layanan Administrasi Akademik pada aspek keramahan dan inisiatif saat memberikan pelayanan masih belum memenuhi harapan mahasiswa. Kelima, pada variabel *Tangible* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,38 artinya hal-hal fisik pada layanan Administrasi Akademik belum memenuhi harapan mahasiswa.

Jika dirata-ratakan, maka nilai keseluruhan *gap* dari lima variabel yang menunjukkan kualitas pelayanan di Unit Administrasi Akademik Politeknik Statistik STIS sebesar 1,19. Secara keseluruhan, harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Unit Administrasi Akademik di Politeknik Statistika STIS masih belum terpenuhi.



Sumber : hasil olahan data

Gambar 4.2.1.b Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis* Layanan Administrasi Akademik

Dari diagram kartesius IPA Layanan Administrasi Akademik diatas menunjukan bahwa terdapat 1 indikator pada kuadaran I, 10 indikator pada kuadran II, 9 indikator pada kuadran III dan 2 indikator pada kuadaran IV.

Kuadran I adalah prioritas utama dimana mahasiswa sebagai responden menganggap indikator tersebut memiliki peran yang penting sehingga mahasiswa memiliki harapan yang tinggi. Namun, mahasiswa merasa indikator tersebut memiliki kinerja yang belum maksimal. Adapun indikator yang terdapat pada kuadran I adalah sebagai berikut :

- 2402 : Ketepatan dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan Administrasi Akademik.

Kuadran II menunjukkan indikator yang dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik. Oleh karena itu, kinerja indikator ini harus dipertahankan agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Adapun indikator yang berada pada kuadran II adalah sebagai berikut:

- 2103 : Ketepatan dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan Administrasi Akademik.
- 2201 : Kesesuaian pelayanan Administrasi Akademik (kegiatan perkuliahan) yang diberikan pegawai berdasarkan urutan antrean.
- 2203 : Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan Administrasi Akademik.
- 2204 : Sikap tanggung jawab pengawas dalam pelaksanaan evaluasi pembelajaran (UTS/UAS).
- 2205 : Ketepatan alokasi waktu dari pengawas dalam pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- 2206 : Kompetensi pegawai terkait tugas, fungsi dan koordinasi dalam setiap pelayanan Administrasi Akademik (kegiatan perkuliahan dan pasca perkuliahan).
- 2303 : Kejelasan jawaban pegawai dalam memberikan informasi terkait prosedur pelayanan Administrasi Akademik.
- 2304 : Kejelasan informasi terkait prosedur pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- 2502 : Ketersediaan form layanan Administrasi Akademik (kegiatan perkuliahan) yang memadai.
- 2506 : Ketersediaan fasilitas penunjang saat pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

Kuadran III menunjukkan indikator yang kinerjanya dianggap mahasiswa rendah akibat tingkat prioritas yang rendah. Adapun indikator yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut:

- 2101 : Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi mahasiswa yang hendak melakukan permintaan layanan Administrasi Akademik.
- 2102 : Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa terkait layanan pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- 2202 : Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait pelayanan Administrasi Akademik.

- 2401 : Inisiatif pegawai untuk menanyakan keperluan mahasiswa saat memasuki ruangan BAAK.
- 2403 : Keramahan pengawas dalam pelaksanaan evaluasi pembelajaran (UTS/UAS).
- 2501 : Ketersediaan pegawai yang memadai dalam memberikan pelayanan Administrasi Akademik.
- 2503 : Ketersediaan Informasi visual yang memadai terkait tata letak form dan layanan terkait Administrasi Akademik.
- 2504 : Ketersediaan fasilitas penunjang saat melakukan permintaan layanan Administrasi Akademik.
- 2505 : Kenyamanan ruang BAAK.

Kuadran IV menunjukkan indikator yang dianggap mahasiswa memiliki kinerja yang baik terhadap layanan Administrasi Akademik. Indikator yang berada di kuadran ini dianggap memiliki nilai kinerja yang lebih tinggi dari harapan mahasiswa tetapi tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa. Adapun, indikator yang berada pada kuadran IV adalah sebagai berikut:

- 2301 : Kelancaran dalam proses layanan Administrasi Akademik yang diberikan pegawai pada kegiatan perkuliahan
- 2302 : Kelancaran yang diberikan pegawai dalam proses layanan evaluasi pembelajaran

c. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada layanan Administrasi Akademik diperoleh nilai sebesar 80,19 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap layanan Administrasi Akademik termasuk kedalam kategori “Puas”.

d. Pembahasan

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh hasil sebesar 80,19 yang artinya pelayanan administrasi akademik dinilai

memuaskan. Namun pada perhitungan GAP variabel-variabel layanan administrasi akademik bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap kinerja layanan administrasi akademik di Politeknik Statistika STIS belum terpenuhi. Jadi, meskipun layanan administrasi akademik dinilai sudah memuaskan akan tetapi mahasiswa masih mengharapkan peningkatan kinerja pada layanan administrasi akademi.. Berdasarkan perhitungan IPA terdapat satu indikator yang perlu diperhatikan karena dianggap penting oleh mahasiswa namun kinerjanya dinilai kurang maksimal yaitu keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi akademik.

Indikator keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi akademik dinilai rendah kinerjanya karena berdasarkan pengalaman mahasiswa didapati sikap pegawai yang ketus dan tidak bersahabat saat memberikan informasi terkait prosedur layanan administrasi akademik. Selanjutnya terdapat juga pegawai yang terkesan tak acuh saat mahasiswa menanyakan informasi sehingga pegawai justru saling lempar dengan pegawai lain dan menyebabkan mahasiswa menjadi bingung. Oleh karena itu, mahasiswa berharap dapat dilakukan evaluasi terhadap sikap pegawai dan pelatihan bagi pegawai mengenai tata cara penyampaian informasi yang santun, tepat, dan ramah saat memberikan layanan kepada mahasiswa.

Selain itu, mahasiswa merasa kejelasan terkait alur prosedur untuk masing-masing layanan di unit layanan administrasi akademik masih kurang jelas sehingga membuat mahasiswa bingung. Di sisi lain, resiko pegawai menjadi jenuh mungkin terjadi karena harus menjelaskan prosedur yang sama secara berulang setiap mahasiswa hendak mengurus keperluannya terkait urusan administrasi akademik. Sehingga, untuk menunjang kelancaran proses layanan di unit layanan administrasi akademik, mahasiswa merasa perlu adanya alur prosedur yang jelas agar mahasiswa tidak perlu bertanya lagi kepada pegawai mengenai prosedur setiap layanan yang ada di unit layanan administrasi akademik. Hal ini juga dapat meringankan beban pegawai karena mahasiswa sudah memiliki pemahaman yang cukup terkait alur prosedur yang

diperlukan pada masing-masing layanan di unit layanan administrasi akademik. Prosedur tersebut dapat ditampilkan dalam beberapa bentuk seperti poster, web atau aplikasi android, maupun menu khusus di sipadu.

4.2.2 Unit Kemahasiswaan

Unit Kemahasiswaan adalah unit layanan di Politeknik Statistika STIS yang memberikan berbagai layanan bagi mahasiswa dalam aspek non-akademik, seperti UKM, kedisiplinan, dan hal-hal lain diluar kegiatan belajar mengajar. Analisis yang dilakukan untuk mengukur kualitas Unit Kemahasiswaan adalah *gap analysis*, *importance-performance analysis (IPA)*, dan *customer satisfaction index (CSI)*.

a. Gap Analysis

Tabel 4.2.2.a Gap Analysis Variabel Unit Kemahasiswaan

No	Variabel	Mean Performance	Mean Importance	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	<i>Responsiveness</i>	8.17	9.25	-1.08
2	<i>Reliability</i>	8,15	9.25	-1.10
3	<i>Assurance</i>	7.87	9.19	-1.32
4	<i>Empathy</i>	7.99	9.22	-1.22
5	<i>Tangible</i>	7.55	9.14	-1.59
Rata-rata		7.95	9.21	-1.26

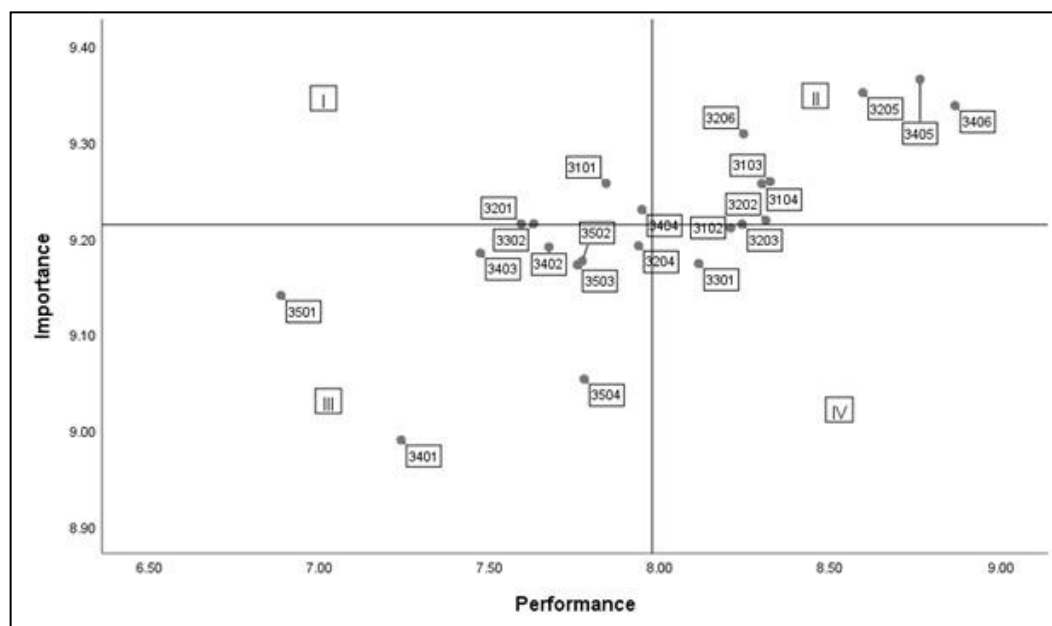
Sumber: hasil olahan data

Penilaian kinerja layanan Kemahasiswaan dinilai berdasarkan 5 variabel, yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Nilai *gap* kelima variabel menunjukkan nilai harapan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja unit layanan. Pertama, pada variabel *Responsiveness* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,08 artinya kinerja layanan Kemahasiswaan terkait kecepatan respon pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Kedua, pada variabel *Reliability* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,10 artinya keandalan petugas dalam memberikan pelayanan belum memenuhi

harapan mahasiswa. Ketiga, pada variabel *Assurance* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,32 artinya kinerja layanan Kemahasiswaan terkait jaminan pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Keempat, pada variabel *Empathy* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,22 artinya kinerja layanan Kemahasiswaan pada aspek keramahan dan inisiatif saat memberikan pelayanan masih belum memenuhi harapan mahasiswa. Kelima, pada variabel *Tangible* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,59 artinya hal-hal fisik pada layanan Kemahasiswaan belum memenuhi harapan mahasiswa.

Jika dirata-ratakan, maka nilai keseluruhan *gap* dari lima variabel yang menunjukkan kualitas pelayanan di Unit Kemahasiswaan Politeknik Statistik STIS sebesar 1,26. Secara keseluruhan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Unit Kemahasiswaan di Politeknik Statistika STIS masih belum terpenuhi.

b. *Importance Performance Analysis (IPA)*



Sumber: hasil olahan data

Gambar 4.2.2.b Diagram Kartesius *Importance and Performance* Analysis Layanan Kemahasiswaan

Dari diagram kartesius IPA layanan Kemahasiswaan diatas menunjukan bahwa terdapat 4 indikator pada kuadran I, 8 indikator pada kuadran II, 8 indikator pada kuadran III dan 2 indikator pada kuadran IV.

Kuadran I adalah prioritas utama dimana mahasiswa sebagai responden menganggap indikator tersebut memiliki peran yang penting. Sehingga, mahasiswa memiliki harapan yang tinggi. Namun, mahasiswa merasa indikator tersebut memiliki kinerja yang belum maksimal. Adapun indikator yang berada pada kuadran I adalah sebagai berikut:

- 3101 : Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa yang hendak melakukan permintaan layanan Kemahasiswaan.
- 3201 : Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait pelayanan Kemahasiswaan.
- 3302 : Kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan Kemahasiswaan kepada seluruh mahasiswa.
- 3404 : Inisiatif dosen pendamping untuk menanyakan kebutuhan mahasiswa yang mengikuti lomba.

Kuadran II menunjukkan indikator yang dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik. Oleh karena itu, kinerja indikator tersebut harus dipertahankan agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Adapun indikator yang berada pada kuadran II adalah sebagai berikut:

- 3103 : Kecepatan respon dosen pembina dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa terkait kegiatan UKM/Organisasi Mahasiswa.
- 3104 : Kecepatan respon dosen pendamping dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa yang mengikuti lomba.
- 3202 : Kompetensi pegawai terkait tugas, fungsi dan koordinasi dalam setiap pelayanan Kemahasiswaan.
- 3203 : Kecakapan pegawai dalam memberikan layanan Kemahasiswaan.

- 3205 : Kompetensi dosen pendamping terkait tugas pokok dan fungsi serta koordinasi dalam mendampingi mahasiswa yang mengikuti lomba.
- 3206 : Kompetensi dosen pembina terkait tugas pokok, fungsi, dan koordinasi dalam membina UKM/Organisasi Mahasiswa.
- 3405 : Keramahan dosen pembina dalam membimbing kegiatan UKM/Ormawa.
- 3406 : Keramahan dosen pendamping saat mahasiswa mengikuti lomba.

Kuadran III menunjukkan indikator yang kinerjanya dianggap mahasiswa rendah akibat tingkat prioritas yang rendah. Adapun indikator yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut:

- 3204 : Kecepatan dosen pembina dan/atau pendamping dalam memproses kebutuhan mahasiswa baik kegiatan UKM/Ormawa maupun mahasiswa yang mengikuti lomba.
- 3401 : Inisiatif pegawai untuk menanyakan keperluan mahasiswa saat memasuki ruang BAAK.
- 3402 : Keramahan pegawai saat memberikan pelayanan Kemahasiswaan.
- 3403 : Inisiatif dosen pembina untuk menanyakan kebutuhan mahasiswa terkait pelaksanaan kegiatan UKM/Ormawa.
- 3501 : Ketersediaan Informasi visual yang memadai terkait tata letak pelayanan Kemahasiswaan.
- 3502 : Ketersediaan pegawai yang memadai dalam memberikan pelayanan Kemahasiswaan.
- 3503 : Ketersediaan fasilitas penunjang saat melakukan permintaan layanan Kemahasiswaan.
- 3504 : Kenyamanan Ruang BAAK.

Kuadran IV menunjukan indikator yang dianggap mahasiswa memiliki kinerja yang baik terhadap layanan Kemahasiswaan. Indikator yang berada di kuadran ini dianggap memiliki nilai kinerja yang lebih tinggi dari harapan

mahasiswa tetapi tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa. Adapun, indikator yang berada pada kuadran IV adalah sebagai berikut:

- 3102 : Ketepatan pegawai dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan Kemahasiswaan.
- 3301 : Kelancaran yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan Kemahasiswaan (tidak termasuk persyaratan).

c. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan hasil perhitungan nilai CSI pada Layanan Kemahasiswaan diperoleh nilai sebesar 79,79 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap layanan Kemahasiswaan termasuk dalam kategori “Puas”.

d. Pembahasan

Tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Kemahasiswaan masih berada dalam kategori puas. Hal ini disimpulkan dari perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang menghasilkan nilai 79,79 persen. Secara umum, mahasiswa masih mengharapkan pelayanan yang lebih baik dalam Layanan Kemahasiswaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai negatif pada perhitungan *gap* di setiap variabel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, diantaranya kecepatan respon pegawai dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa yang hendak melakukan permintaan Layanan Kemahasiswaan, kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait pelayanan administrasi kemahasiswaan, kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan Kemahasiswaan kepada seluruh mahasiswa, dan inisiatif dosen pendamping untuk menanyakan kebutuhan mahasiswa yang mengikuti lomba. Keempat indikator ini berada pada kuadran I yang dinilai memerlukan perhatian lebih.

Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi dan kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa dianggap masih berkaitan. Kedua indikator ini berada pada kuadran I dikarenakan jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan beban tugas yang ada. Pada waktu tertentu banyak mahasiswa yang melakukan Layanan Kemahasiswaan, akan tetapi pegawai yang tersedia terbatas sehingga berdampak pada kecepatan respon pegawai dalam menanggapi dan kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa. Walaupun kompetensi pegawai terkait tugas, fungsi, dan koordinasi dalam setiap Layanan Kemahasiswaan sudah baik namun keterbatasan pegawai masih menjadi masalah. Beban kerja pegawai tidak hanya berada di lingkup Layanan Kemahasiswaan, sehingga keberadaan pegawai tidak selalu tersedia. Hal ini sejalan dengan temuan lain dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa ketersediaan pegawai yang memadai dalam memberikan peLayanan Kemahasiswaan memiliki kinerja yang rendah. Secara tidak langsung ketidaktersediaan pegawai yang memadai berpengaruh terhadap kecepatan respon pegawai dalam menanggapi dan kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait Layanan Kemahasiswaan.

Hal yang menyebabkan indikator kejelasan informasi terkait prosedur peLayanan Kemahasiswaan kepada seluruh mahasiswa berada pada kuadran I adalah kurangnya panduan mengenai prosedur pelayanan Unit Kemahasiswaan, seperti tidak tersedianya publikasi resmi atau buku pedoman yang dapat dijadikan acuan oleh mahasiswa saat ingin melakukan Layanan Kemahasiswaan. Meskipun kecakapan pegawai dalam memberikan Layanan Kemahasiswaan sudah baik, namun karena tidak adanya informasi tertulis terkait prosedur pelayanan Unit Kemahasiswaan, mahasiswa masih sering salah langkah sehingga mahasiswa harus bolak-balik dari satu tempat ke tempat lain untuk memenuhi persyaratan yang diminta sebelum melakukan layanan di Unit Kemahasiswaan.

Hal yang menyebabkan indikator inisiatif dosen pendamping untuk menanyakan kebutuhan mahasiswa yang mengikuti lomba berada dalam kuadran I adalah mahasiswa tidak merasakan adanya kehadiran dosen dalam mendampingi lomba. Jikapun ada, inisiatif dosen untuk menanyakan

kebutuhan mahasiswa untuk persiapan lomba muncul mendekati waktu lomba. Inisiatif dosen pendamping untuk mem-*follow up* dan menanyakan kebutuhan mahasiswa mendekati waktu lomba akan membuat pemenuhan kebutuhan mahasiswa kurang maksimal. Mahasiswa juga merasa dosen pendamping lomba kurang memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga mahasiswa cenderung melakukan dan mengurus segala hal sendiri. Mahasiswa berharap agar dosen pendamping meluangkan sedikit waktu untuk mengadakan pertemuan sehingga memberikan motivasi, kritik, dan masukan yang membangun, serta mendampingi mahasiswa dalam memecahkan masalah. Dosen pendamping juga bisa memberikan pelatihan agar persiapan lomba menjadi lebih baik. Dengan begitu mahasiswa akan merasakan kehadiran dosen pendamping yang memberikan support dari awal pelaksanaan hingga akhir lomba.

4.2.3 Layanan Penyelenggaraan Perkuliahan

Unit Penyelenggaraan Perkuliahan adalah unit layanan di Politeknik Statistika STIS yang memberikan berbagai jenis layanan bagi mahasiswa dalam aspek proses belajar mengajar, kegiatan akademik non kredit (kuliah umum, tutorial, asistensi, seminar, magang, symposium), dan non akademik. Analisis yang dilakukan untuk mengukur kualitas Unit Penyelenggaraan Perkuliahan adalah *gap analysis*, *importance-performance analysis (IPA)*, dan *customer satisfaction index (CSI)*.

a. Gap Analysis

Tabel 4.2.3.a Gap Analysis Variabel Unit Penyelenggaraan Perkuliahan

No	Variabel	Mean Performance	Mean Importance	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Responsiveness	8,39	9,29	-0,90
2	Reliability	8,32	9,30	-0,98
3	Assurance	7,98	9,22	-1,24
4	Empathy	8,17	9,29	-1,12

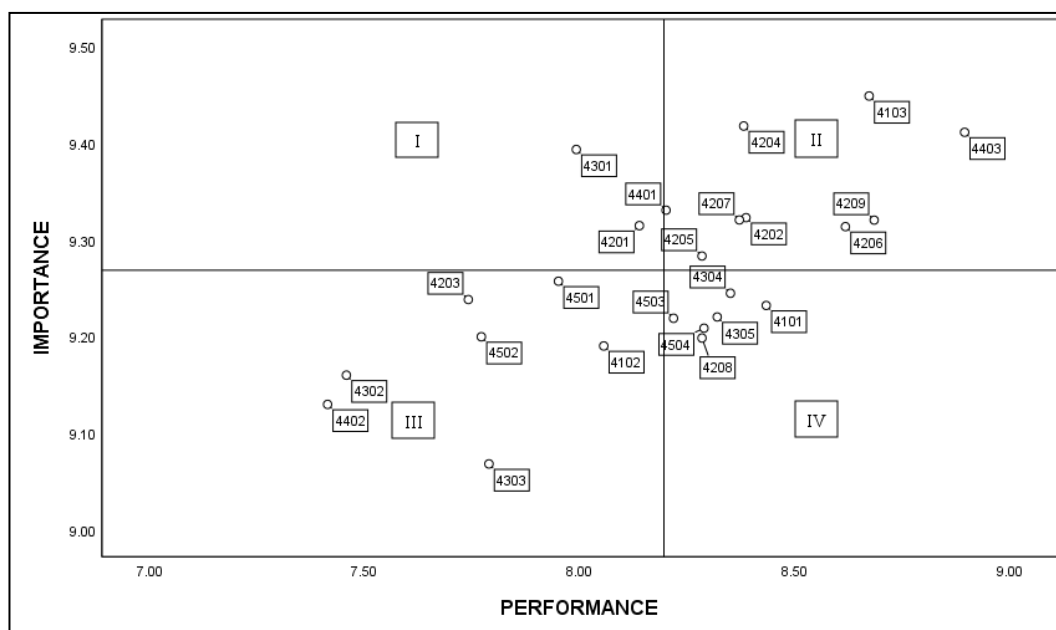
5	Tangible	8,06	9,22	-1,16
Rata-rata		8,18	9,26	-1,08

Sumber: Hasil olahan data

Penilaian kinerja layanan penyelenggaraan perkuliahan dinilai berdasarkan 5 variabel, yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Nilai *gap* kelima variabel menunjukkan nilai harapan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja unit layanan. Pertama, pada variabel *Responsiveness* diperoleh nilai *gap* sebesar 0,90 artinya kinerja layanan Penyelenggaraan Perkuliahan terkait kecepatan respon pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Kedua, pada variabel *Reliability* diperoleh nilai *gap* sebesar 0,98 artinya keandalan petugas dalam memberikan pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Ketiga, pada variabel *Assurance* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,24 artinya kinerja layanan penyelenggaraan perkuliahan terkait jaminan pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Keempat, pada variabel *Empathy* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,12 artinya kinerja layanan Penyelenggaraan Perkuliahan pada aspek keramahan dan inisiatif saat memberikan pelayanan masih belum memenuhi harapan mahasiswa. Kelima, pada variabel *Tangible* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,16 artinya hal-hal fisik pada layanan Penyelenggaraan Perkuliahan belum memenuhi harapan mahasiswa.

Jika dirata-ratakan, maka nilai keseluruhan *gap* dari lima variabel yang menunjukkan kualitas pelayanan di Unit Penyelenggaraan Perkuliahan Politeknik Statistika STIS sebesar 1,08. Secara keseluruhan, harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Unit Penyelenggaraan Perkuliahan di Politeknik Statistika STIS masih belum terpenuhi.

b. *Importance Performance Analysis*



Sumber: hasil olahan data

Gambar 4.2.3.b Diagram Kartesius *Importance and Performance*
Analysis Layanan Penyelenggaraan Perkuliahan

Dari diagram kartesius IPA layanan di atas menunjukkan bahwa terdapat 2 indikator pada kuadran I, 9 indikator pada kuadran II, 7 indikator pada kuadran III, dan 6 indikator pada kuadran IV.

Kuadran I adalah prioritas utama dimana mahasiswa sebagai responden menganggap indikator tersebut memiliki peran yang penting. Sehingga, mahasiswa memiliki harapan yang tinggi. Namun, mahasiswa merasa indikator tersebut memiliki kinerja yang belum maksimal. Adapun indikator yang berada di kuadran I adalah sebagai berikut:

- 4201 : Ketepatan alokasi waktu pemaparan materi dengan jadwal kuliah.
- 4301 : Kejelasan penyampaian materi dalam proses belajar mengajar.

Kuadran II menunjukkan indikator yang dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik. Oleh karena itu, kinerja indikator tersebut harus dipertahankan agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Adapun indikator yang berada pada kuadran II adalah sebagai berikut:

- 4103 : Kesesuaian jawaban yang diberikan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait materi kuliah saat kuliah tatap muka.
- 4202 : Kecakapan dosen dalam memanfaatkan fasilitas penunjang pembelajaran pada proses belajar mengajar.
- 4204 : Kecakapan dosen dalam menyampaikan materi pada proses belajar mengajar.
- 4205 : Kecakapan dosen PA dalam memberikan bimbingan.
- 4206 : Kecakapan penyelenggaraan kegiatan akademik non kredit dalam memilih narasumber.
- 4207 : Sistematis penyampaian materi saat proses belajar mengajar.
- 4209 : Penguasaan materi yang disampaikan pada kegiatan akademik non kredit.
- 4401 : Keramahan dosen dalam mengajar.
- 4403 : Keramahan dosen PA.

Kuadran III menunjukkan indikator yang kinerjanya dianggap mahasiswa rendah akibat tingkat prioritas yang rendah. Adapun indikator yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut:

- 4102 : Kecepatan respon dosen PA dalam menanggapi keluhan mahasiswa.
- 4203 : Kecakapan dosen dalam mengelola kelas menjadi lebih interaktif pada proses belajar mengajar.
- 4302 : Proporsional beban tugas yang diberikan dengan kapasitas mahasiswa.
- 4303 : Adanya tindak lanjut yang berarti setelah konsultasi/bimbingan akademik.
- 4402 : Inisiatif dosen PA dalam memberikan bimbingan/konsultasi.
- 4501 : Ketersediaan bahan ajar dari referensi utama yang memadai dalam proses belajar mengajar.
- 4502 : Ketersediaan bahan ajar penunjang yang memadai dalam proses belajar mengajar.

Kuadran IV menunjukkan indikator yang dianggap mahasiswa memiliki kinerja yang baik terhadap layanan penyelenggaraan perkuliahan. Indikator yang berada di kuadran ini dianggap memiliki nilai kinerja yang lebih tinggi dari harapan mahasiswa tetapi tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa. Adapun indikator yang berada pada kuadran IV adalah sebagai berikut:

- 4101 : Ketersediaan dosen dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa terkait materi kuliah di luar jadwal tatap muka.
- 4208 : Sistematisasi penyelenggaraan kegiatan akademik non kredit.
- 4304 : Kesesuaian tema kegiatan kuliah umum dengan kebutuhan mahasiswa.
- 4305 : Kejelasan informasi mengenai kegiatan akademik non kredit yang dilaksanakan.
- 4503 : Ketersediaan materi yang memadai dalam kegiatan akademik non kredit.
- 4504 : Kelengkapan keterangan informasi visual terkait pelaksanaan kegiatan akademik non kredit.

c. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada layanan penyelenggaraan perkuliahan diperoleh nilai sebesar 81,99 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap layanan penyelenggaraan perkuliahan masuk ke dalam kategori “Sangat Puas”.

d. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh nilai sebesar 81,99 persen yang artinya pelayanan penyelenggaraan perkuliahan dinilai sangat memuaskan. Namun, perhitungan *gap* pada layanan penyelenggaraan perkuliahan menghasilkan nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap kinerja layanan penyelenggaraan perkuliahan di Politeknik Statistika STIS belum terpenuhi. Jadi, meskipun layanan penyelenggaraan perkuliahan dinilai sudah sangat

memuaskan akan tetapi mahasiswa masih mengharapkan pelayanan penyelenggaraan perkuliahan ditingkatkan. Berdasarkan perhitungan IPA terdapat dua indikator yang perlu diperhatikan karena dianggap penting oleh mahasiswa namun kinerjanya dinilai kurang maksimal yaitu ketepatan alokasi waktu pemaparan materi dengan jadwal kuliah dan kejelasan penyampaian materi dalam proses belajar mengajar.

Pada indikator ketepatan alokasi waktu pemaparan materi dengan jadwal kuliah disimpulkan terdapat beberapa hal yang menyebabkan indikator ini berada pada kuadran satu yaitu keterlambatan dosen saat masuk kelas sehingga dosen menambah jam kuliah di luar SKS yang ditentukan dan penyampaian materi yang tidak sesuai dengan waktu yang diberikan. Selain itu, terkadang ada beberapa dosen yang keluar lebih cepat karena urusan lain seperti rapat, dan sebagainya. Oleh karena itu, mahasiswa berharap dosen dapat manajemen waktu dengan tepat antara jadwal mengajar dengan jadwal kegiatan lain.

Pada indikator kejelasan penyampaian materi dalam proses belajar mengajar disimpulkan terdapat dua faktor yang menyebabkan indikator ini berada pada kuadran satu, yaitu faktor dari dosen dan faktor dari mahasiswa. Faktor dari dosen mencakup penyampaian materi yang kurang mendetail dan terlalu cepat. Selain itu, penyebab lainnya bisa dikarenakan bahasa yang digunakan dosen dalam penyampaian materi sulit dipahami oleh mahasiswa atau dengan kata lain dosen menyampaikan teori-teori tanpa dikaitkan dengan implementasi. Selanjutnya faktor dari mahasiswa adalah mahasiswa tidak fokus atau mengantuk ketika pembelajaran di kelas dan adanya perbedaan kemampuan daya tangkap antar mahasiswa juga memengaruhi penilaian terhadap kejelasan penyampaian dosen. Oleh karena itu, mahasiswa berharap agar dosen dapat menyediakan bahan ajar yang lebih jelas dan terstruktur. Selanjutnya di awal pertemuan mahasiswa berharap agar dosen dapat memberikan gambaran umum mengenai keterkaitan materi antar pertemuan. Terkait dengan penyampaian materi, mahasiswa berharap dosen dapat menggunakan bahasa yang mudah dipahami dengan penjelasan yang lebih sederhana serta memperbaiki manajemen waktu perkuliahan agar

penyampaian materi menjadi lebih efisien. Kemudian mahasiswa juga berharap dosen dapat menggunakan metode pengajaran yang lebih interaktif sehingga mahasiswa lebih semangat dalam pembelajaran di kelas.

4.2.4 Layanan Perpustakaan

Unit layanan Perpustakaan adalah unit layanan di Politeknik Statistika STIS yang menjalankan fungsi pelayanan bahan pustaka untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Unit layanan Perpustakaan menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas yang bisa digunakan oleh seluruh civitas akademika di Politeknik Statistika STIS seperti layanan peminjaman buku, fasilitas komputer, jaringan internet, tempat *indoor* maupun *outdoor* yang nyaman. Analisis yang dilakukan untuk mengukur kualitas unit layanan Perpustakaan adalah *gap analysis*, *importance-performance analysis* (IPA), dan *customer satisfaction index* (CSI).

a. Gap Analysis

Tabel 4.2.4.a Gap Analysis Variabel Unit Layanan Perpustakaan

No	Variabel	Mean Performance	Mean Importance	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	<i>Responsiveness</i>	8,33	9,29	-0,96
2	<i>Reliability</i>	8,37	9,22	-0,85
3	<i>Assurance</i>	8,14	9,27	-1,14
4	<i>Empathy</i>	7,46	9,10	-1,64
5	<i>Tangible</i>	8,06	9,34	-1,28
Rata-rata		8,07	9,24	-1,17

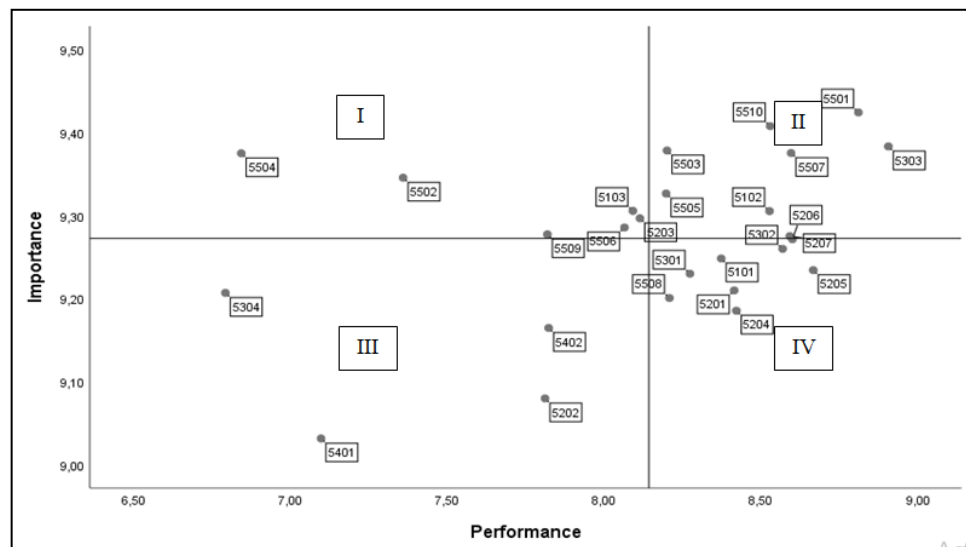
Sumber : Hasil olahan data

Penilaian kinerja layanan Perpustakaan dinilai berdasarkan 5 variabel, yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Nilai *gap* kelima variabel menunjukkan nilai harapan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja unit layanan. Pertama, pada variabel *Responsiveness* diperoleh nilai *gap* sebesar 0,96 artinya kinerja layanan

Perpustakaan terkait kecepatan respon pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Kedua, pada variabel *Reliability* diperoleh nilai *gap* sebesar 0,85 artinya keandalan petugas dalam memberikan pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Ketiga, pada variabel *Assurance* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,14 artinya kinerja layanan Perpustakaan terkait jaminan pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Keempat, pada variabel *Empathy* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,64 artinya kinerja layanan Perpustakaan pada aspek keramahan dan inisiatif saat memberikan pelayanan masih belum memenuhi harapan mahasiswa. Kelima, pada variabel *Tangible* diperoleh nilai *gap* sebesar 1,28 artinya hal fisik pada layanan Perpustakaan belum memenuhi harapan mahasiswa.

Jika dirata-ratakan, maka nilai keseluruhan *gap* dari lima variabel yang menunjukkan kualitas pelayanan di unit layanan Perpustakaan Politeknik Statistik STIS sebesar 1,17. Secara keseluruhan, harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan unit layanan Perpustakaan di Politeknik Statistika STIS masih belum terpenuhi.

b. Importance Performance Analysis (IPA)



Sumber : Hasil Olahan Data

Gambar 4.2.2.b Diagram Kartesius *Importance and Performance*
Analysis Unit Layanan Perpustakaan

Dari diagram kartesius IPA layanan Perpustakaan diatas menunjukan bahwa terdapat 6 indikator pada kuadaran I, 8 indikator pada kuadaran II, 4 indikator pada kuadran III dan 8 indikator pada kuadaran IV.

Kuadran I adalah prioritas utama dimana dimana mahasiswa sebagai responden menganggap indikator tersebut memiliki peran yang penting sehingga mahasiswa memiliki harapan yang tinggi. Namun, mahasiswa merasa indikator tersebut memiliki kinerja yang belum maksimal. Adapun indikator yang terdapat pada kuadran I adalah sebagai berikut:

- 5103 : Ketepatan informasi terkait letak atau posisi bahan pustaka yang dicari.
- 5203 : Kesesuaian tata letak buku di Perpustakaan.
- 5502 : Kelengkapan bahan pustaka.
- 5504 : Kelengkapan bahan pustaka pada simpus.
- 5506 : Kelayakan bahan pustaka.
- 5509 : Ketersediaan informasi yang memadai terkait letak bahan pustaka.

Kuadran II menunjukkan indikator yang dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik. Oleh karena itu, kinerja indikator tersebut harus dipertahankan agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Adapun indikator yang berada pada kuadran II adalah sebagai berikut:

- 5102 : Kecepatan respon petugas dalam menanggapi mahasiswa yang hendak melakukan peminjaman/ pengembalian buku di Perpustakaan.
- 5207 : Kecepatan pegawai dalam proses peminjaman buku di Perpustakaan.
- 5303 : Keamanan dalam menggunakan layanan Perpustakaan.
- 5501 : Kebersihan fasilitas meja administrasi, ruang baca *indoor*, dan *outdoor* Perpustakaan.
- 5503 : Kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan baca ditempat.
- 5505 : Kualitas tampilan dan aksesibilitas simpus.
- 5507 : Kelayakan fasilitas penunjang layanan baca ditempat.
- 5510 : Kenyamanan tata ruang Perpustakaan.

Kuadran III menunjukkan indikator yang kinerjanya dianggap mahasiswa rendah akibat tingkat prioritas yang rendah. Adapun indikator yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut:

- 5202 : Kreativitas pegawai Perpustakaan dalam memberikan pelayanan
- 5304 : Adanya tindak lanjut yang berarti atas masalah yang disampaikan mahasiswa dalam pelayanan Perpustakaan.
- 5401 : Inisiatif petugas dalam menawarkan bantuan terkait pelayanan Perpustakaan.
- 5402 : Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan Perpustakaan.

Kuadran IV menunjukan indikator yang dianggap mahasiswa memiliki kinerja yang baik terhadap layanan Perpustakaan. Indikator yang berada di kuadran ini dianggap memiliki nilai kinerja yang lebih tinggi dari harapan mahasiswa tetapi tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa. Adapun indikator yang berada pada kuadran IV adalah sebagai berikut:

- 5101 : Kecepatan respon petugas dalam menanggapi mahasiswa saat hendak keluar-masuk Perpustakaan.
- 5201 : Kompetensi pegawai terkait tugas, fungsi, dan koordinasi.
- 5204 : Pegawai memberikan pelayanan Perpustakaan secara sistematis.
- 5205 : Kedisiplinan pegawai dalam waktu operasional Perpustakaan.
- 5206 : Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan administrasi keluar-masuk serta penggunaan loker di Perpustakaan.
- 5301 : Kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan.
- 5302 : Kelancaran dalam proses pelayanan Perpustakaan.
- 5508 : Ketersediaan pegawai yang memadai dalam memberikan pelayanan Perpustakaan.

c. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada Layanan Perpustakaan diperoleh nilai sebesar 81,44 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap layanan Perpustakaan masuk ke dalam kategori “Sangat Puas”.

d. Pembahasan

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Politeknik Statistika STIS menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun berdasarkan nilai kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai harapan mahasiswa masih jauh diatas nilai kenyataan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa meskipun layanan perpustakaan dinilai sudah sangat memuaskan, akan tetapi mahasiswa masih mengharapkan peningkatan pada beberapa indikator. Indikator yang dinilai memerlukan perbaikan yaitu ketepatan dalam menyampaikan informasi terkait letak/posisi bahan pustaka yang dicari, kesesuaian tata letak buku di perpustakaan, kelengkapan bahan pustaka, kelengkapan bahan pustaka pada simpus, kelayakan bahan pustaka, dan ketersediaan informasi visual letak bahan pustaka.

Indikator ketepatan dalam menyampaikan informasi terkait letak/posisi bahan pustaka yang dicari dianggap kinerjanya masih kurang karena mahasiswa menganggap pegawai masih kurang memahami tata letak buku. Pegawai beberapa kali memberikan informasi yang kurang tepat terkait buku yang dicari. Oleh karena itu pegawai dianggap masih kurang teliti dalam menyampaikan informasi. Beberapa pegawai juga dianggap tidak mengetahui adanya beberapa perubahan pada struktur letak bahan pustaka. Untuk perbaikan kinerja diharapkan agar pegawai perpustakaan lebih teliti dan menguasai struktur yang ditetapkan di perpustakaan terutama dalam hal letak bahan pustaka. Selain itu, diharapkan agar pengecekan posisi buku bisa rutin dilakukan sehingga tidak ada buku yang tertukar pada tempatnya.

Indikator kesesuaian tata letak buku di perpustakaan dianggap kinerjanya masih kurang karena mahasiswa menganggap penataan dengan judul buku terkadang kurang sesuai sehingga ada beberapa buku yang letaknya tidak sesuai dengan kategori rak buku. Hal ini dianggap terjadi karena kurangnya kesadaran mahasiswa untuk mengembalikan bahan pustaka ke tempatnya. Harapan mahasiswa untuk perbaikan indikator kesesuaian tata letak buku di

perpustakaan yaitu agar pegawai atau mahasiswa bersama-sama berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun dan mengembalikan buku yang dibaca ke tempat asalnya. Pegawai dan mahasiswa yang mengetahui kesalahan tata letak bahan pustaka juga diharapkan dapat berinisiatif untuk meletakkan buku sesuai dengan tempatnya. Selain itu, diharapkan agar setiap minggunya dilakukan kegiatan penataan maupun evaluasi ulang pada bahan pustaka.

Indikator kelengkapan bahan pustaka di perpustakaan dianggap kinerjanya masih kurang oleh mahasiswa karena beberapa buku yang disarankan oleh dosen sebagai buku acuan tidak tersedia di perpustakaan, apalagi untuk buku-buku lainnya diluar materi pembelajaran. Hal ini dapat terjadi karena ada beberapa mahasiswa yang menghilangkan buku tersebut secara tidak sengaja. Meskipun mahasiswa tersebut sudah membayar denda akibat menghilangkan buku tersebut, namun prosedur panjang yang harus dilalui sebelum mengganti buku yang hilang menyebabkan pegawai perpustakaan belum bisa melengkapi bahan pustaka di perpustakaan. Selain itu, terbatasnya anggaran menyebabkan kecepatan pengembangan bahan pustaka terhambat. Mahasiswa berharap agar pihak yang bertanggung jawab mengenai kelengkapan bahan pustaka bisa memerhatikan kelengkapan bahan pustaka dengan melakukan *listing* terhadap ketersediaan bahan pustaka dan menambah buku-buku baru sehingga koleksi buku di perpustakaan semakin lengkap. Oleh karena itu, diharapkan agar kampus menyediakan anggaran khusus untuk mendukung perkembangan bahan pustaka.

Indikator kelengkapan bahan pustaka pada simpus dianggap kinerjanya masih kurang oleh mahasiswa karena mahasiswa menilai bahwa semua bahan pustaka di simpus masih kurang lengkap terutama bahan pustaka jenis buku, skripsi, *e-book* dan jurnal. Keempat bahan pustaka dinilai penting untuk dilengkapi karena sering digunakan mahasiswa sebagai referensi bahan ajar kuliah, penyusunan skripsi atau tugas akhir, dan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa. Mahasiswa berharap *updating* terhadap kelengkapan bahan pustaka simpus dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dan menunjang kegiatan akademik mahasiswa.

Indikator kelayakan bahan pustaka dinilai kinerjanya masih kurang karena mahasiswa menganggap ada beberapa buku yang sudah usang sehingga tulisannya sudah tidak dapat terbaca lagi dan secara fisik sudah tidak layak untuk dibaca. Mahasiswa menganggap banyak buku referensi di perpustakaan yang sampulnya tidak lagi melekat dengan isinya sehingga cukup mengganggu ketika mengambil buku tersebut dan juga saat membacanya. Mahasiswa berharap agar pihak yang bertanggung jawab mengenai kelayakan bahan pustaka melakukan pengecekan kelayakan buku secara rutin dan melakukan pembaruan bagi bahan pustaka yang kurang lengkap.

Indikator ketersediaan informasi yang memadai terkait letak bahan pustaka dianggap memiliki kinerja yang masih kurang karena mahasiswa berpendapat bahwa petunjuk-petunjuk yang diberikan terkait letak bahan pustaka masih kurang jelas. Selain itu, beberapa informasi visual sudah dalam keadaan rusak. Oleh karena itu, mahasiswa berharap agar perpustakaan menambah dan memperbaiki peta lokasi bahan pustaka khususnya pada lokasi yang terlihat saat pengunjung baru memasuki perpustakaan. Selain itu, mahasiswa merasa perlu disediakan informasi terkait letak bahan pustaka di simpus agar dapat lebih mempermudah mahasiswa dalam mencari bahan pustaka yang diinginkan.

4.2.5 Layanan Umum

Unit Layanan Umum adalah unit layanan di Politeknik Statistika STIS yang memberikan berbagai jenis layanan bagi mahasiswa dalam hal fasilitas umum yang ada di kampus, seperti klinik, kantin, masjid kampus, dan sebagainya. Terdapat beberapa analisis yang dilakukan untuk mengukur kualitas unit Layanan Umum, seperti *gap analysis*, *importance-performance analysis (IPA)*, dan *customer satisfaction index (CSI)*.

a. Gap Analysis

Berdasarkan hasil perhitungan GAP antara kenyataan dan harapan mahasiswa Politeknik Statistika terhadap layanan umum, diperoleh nilai GAP sebagai berikut:

Tabel 4.2.5.a *Gap Analysis* Variabel Unit Layanan Umum

No	Variabel	<i>Mean Performance</i>	<i>Mean Importance</i>	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	<i>Responsiveness</i>	8,21	9,29	-1,08
2	<i>Reliability</i>	8,24	9,20	-0,96
3	<i>Assurance</i>	8,41	9,27	-0,85
4	<i>Empathy</i>	7,80	9,19	-1,39
5	<i>Tangible</i>	7,76	9,30	-1,55
Rata-rata		8,08	9,25	-1,17

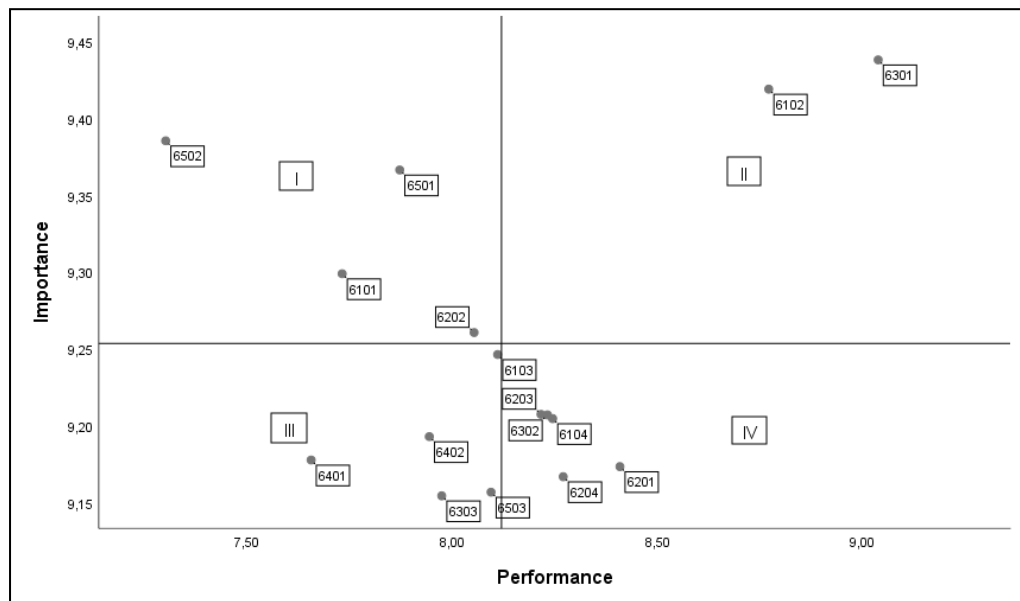
Sumber: diolah

Penilaian kinerja layanan umum dinilai berdasarkan lima variabel, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Nilai GAP kelima variabel menunjukkan nilai harapan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja unit layanan. Pertama, pada variabel *responsiveness* diperoleh nilai GAP sebesar 1,0776 artinya kinerja pelayanan umum terkait kecepatan respon pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Kedua, pada variabel *reliability* diperoleh nilai GAP sebesar 0,96484 artinya keandalan petugas dalam memberikan pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Ketiga, pada variabel *assurance* diperoleh nilai GAP sebesar 0,85166 artinya kinerja layanan umum terkait jaminan pelayanan belum memenuhi harapan mahasiswa. Keempat, pada variabel *empathy* diperoleh nilai GAP sebesar 1,38507 artinya kinerja layanan umum pada aspek keramahan dan inisiatif saat memberikan pelayanan masih belum memenuhi harapan. Kelima, pada variabel *tangible* diperoleh nilai GAP sebesar 1,54667 artinya hal-hal fisik pada layanan umum belum memenuhi harapan mahasiswa.

Jika dirata-ratakan, maka nilai keseluruhan GAP dari lima variabel yang menunjukkan kualitas pelayanan umum di Politeknik

Statistika STIS adalah sebesar 1,1652 yang berarti secara keseluruhan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan umum di Politeknik Statistik masih belum terpenuhi.

b. *Importance Performance Analysis (IPA)*



Sumber: diolah

Gambar 4.2.5.b Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis* Unit Layanan Umum

Diagram kartesius IPA layanan umum diatas menunjukkan bahwa terdapat empat indikator pada kuadran I, dua indikator pada kuadran II, lima indikator pada kuadran III dan lima indikator pada kuadran IV.

Kuadran I adalah prioritas utama dimana mahasiswa sebagai responden menganggap indikator tersebut memiliki peran yang penting sehingga mahasiswa memiliki harapan yang tinggi, namun mahasiswa merasa indikator tersebut memiliki kinerja yang belum maksimal. Indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- 6101, Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi keluhan berupa kerusakan dan/atau ketidaklengkapan fasilitas.
- 6202, Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait peminjaman fasilitas.

- 6501, Kebersihan fasilitas umum yang pernah dirasakan di Polstat STIS.
- 6502, Kelengkapan fasilitas umum yang ada di Polstat STIS.

Kuadran II menunjukkan indikator yang dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik, oleh karenanya kinerja indikator tersebut harus dipertahankan agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Indikator yang berada pada kuadran II adalah sebagai berikut:

- 6102, Ketepatan dalam menyampaikan informasi terkait paket mahasiswa.
- 6301, Jaminan keberadaan paket.

Kuadran III menunjukkan indikator yang kinerjanya dianggap mahasiswa rendah akibat tingkat prioritas yang rendah. Indikator yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut:

- 6103, Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi mahasiswa ketika hendak meminjam fasilitas.
- 6303, Kejelasan informasi dari pegawai terkait prosedur pelayanan.
- 6401, Inisiatif pegawai yang bertugas di ruang Bagian Administrasi Umum (BAU) untuk menanyakan keperluan mahasiswa saat memasuki ruangan.
- 6402, Keramahan pegawai yang berada dibawah tanggung jawab BAU saat memberikan pelayanan umum.
- 6503, Ketersediaan pegawai dibawah tanggung jawab BU.

Kuadran IV menunjukan indikator yang dianggap mahasiswa memiliki kinerja yang baik terhadap layanan umum. Indikator yang berada di kuadran ini dianggap memiliki nilai kinerja yang lebih tinggi dari harapan mahasiswa tetapi tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa. Indikator yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut:

- 6104, Kesesuaian jawaban yang diberikan pegawai dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait pelayanan BU.

- 6201, Kesesuaian pelayanan umum yang diberikan pegawai berdasarkan urutan antrean mahasiswa.
- 6203, Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan umum
- 6204, Kompetensi pegawai yang berada dibawah tanggung jawab BAU terkait tugas, fungsi, dan koordinasi dalam setiap pelayanan.
- 6302, Kelancaran yang diberikan pegawai dalam proses peminjaman fasilitas (tidak termasuk persyaratan).

c. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan hasil perhitungan nilai CSI pada Layanan umum diperoleh nilai sebesar 81,21 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap layanan umum masuk ke dalam kategori sangat puas.

d. *Pembahasan*

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh hasil sebesar 81,21 yang artinya pelayanan umum dinilai sangat memuaskan. Namun, dari perhitungan GAP pada layanan penyelenggaraan perkuliahan, variabel-variabel yang digunakan bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa Politeknik Statistika STIS terhadap kinerja layanan umum di Politeknik Statistika STIS belum terpenuhi. Jadi, meskipun layanan umum dinilai sudah sangat memuaskan akan tetapi mahasiswa masih mengharapkan layanan umum perlu ditingkatkan. Berdasarkan perhitungan IPA terdapat empat indikator yang perlu diperhatikan karena dianggap penting oleh mahasiswa namun kinerjanya dinilai kurang maksimal yaitu Kecepatan respon pegawai dalam menanggapi keluhan berupa kerusakan dan/atau ketidaklengkapan fasilitas, Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait peminjaman fasilitas, Kebersihan fasilitas umum yang pernah dirasakan di Polstat STIS, dan Kelengkapan fasilitas umum yang ada di Polstat STIS.

Kecepatan Respon pegawai dalam menanggapi keluhan mahasiswa berupa kerusakan dan/atau ketidaklengkapan fasilitas tergantung pada jenis keluhan yang disampaikan. Menurut mahasiswa, respon pegawai terhadap keluhan ketidaklengkapan seperti alat tulis dan atribut penunjang perkuliahan cukup cepat. Sedangkan respon terhadap keluhan berupa kerusakan fasilitas serta ketidaklengkapan fasilitas toilet masih tergolong lama.

Kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait peminjaman fasilitas sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas tertentu. Dalam kasus tertentu bahkan fasilitas yang akan digunakan dalam sebuah kegiatan belum bisa didapatkan padahal sudah mendekati hari pelaksanaan sehingga harus dilaporkan kembali oleh mahasiswa. Beberapa fasilitas yang dirasakan prosesnya cukup lama oleh mahasiswa yaitu fasilitas seperti kamera, printer, sound system, dan peminjaman ruangan Auditorium. Sedangkan peminjaman fasilitas seperti ruang kelas beserta *proyektor* dinilai sudah sangat cepat prosesnya. Mahasiswa juga menyarankan agar daftar dan jadwal fasilitas yang sedang dipinjam, diharapkan dapat diakses oleh mahasiswa agar mahasiswa dapat mengetahui fasilitas apa yang tersedia dan masih bisa dipinjam.

Kebersihan fasilitas umum di Politeknik Statistika STIS menurut mahasiswa sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa fasilitas umum yang dianggap kebersihannya masih kurang. Salah satu area fasilitas umum yang dinilai oleh mahasiswa masih kurang bersih dan perlu ditingkatkan adalah toilet, karena dianggap masih terdapat bau yang tidak sedap, keberadaan kloset yang kotor maupun rusak, serta ketersediaan air yang masih kurang. Kebersihan kantin juga dinilai masih kurang karena masih terdapat kucing yang berkeliaran sehingga dianggap mengganggu sanitasi kantin. Selain itu area tangga dinilai kebersihannya juga masih kurang karena kotor dan berdebu. Peningkatan kualitas kebersihan fasilitas umum menurut mahasiswa dapat ditingkatkan dengan melakukan pembersihan secara rutin, penambahan jumlah petugas, pembaruan fasilitas yang sudah tidak layak, serta partisipasi mahasiswa untuk ikut menjaga kebersihan dengan tidak membuang

sampah sembarangan, membersihkan toilet setelah selesai digunakan, dan lain-lain.

Indikator kelengkapan fasilitas umum di Politeknik Statistika STIS dianggap kurang lengkap oleh mahasiswa karena masih ada beberapa fasilitas yang perlu untuk dilengkapi. Fasilitas umum yang dianggap mahasiswa masih kurang lengkap dan perlu untuk dilengkapi yaitu penyediaan wastafel di kantin serta penambahan kuantitas perlengkapan toilet seperti tissue, sabun, ember, dan gayung. Selain itu AC perlu untuk diperbaiki karena di beberapa ruang kelas suaranya mengganggu serta tidak memiliki *remote control*. Fasilitas lain yang perlu dilengkapi juga yaitu tempat untuk meletakkan payung di depan pintu kelas atau di setiap lantai yang terdapat ruang kelas.

Berkaitan dengan Indikator kelengkapan fasilitas umum, mahasiswa berpendapat bahwa diperlukannya pemindahan lokasi kampus karena luas lahan kampus saat ini tidak proporsional dan kondisi lingkungan kurang baik misalnya lingkungan yang kumuh, rawan banjir dan kebakaran, serta rawan tindak kejahatan. Alasan lain perlunya pemindahan lokasi kampus yaitu agar fasilitas-fasilitas yang belum tersedia seperti asrama, taman, lapangan upacara serta lapangan olahraga dan fasilitas pendukungnya dapat disediakan. Selain itu fasilitas-fasilitas yang sudah ada seperti ruang kelas, gym, perpustakaan, kantin, masjid dapat diperluas dan dilengkapi.

4.3 Layanan Politeknik Statistika STIS

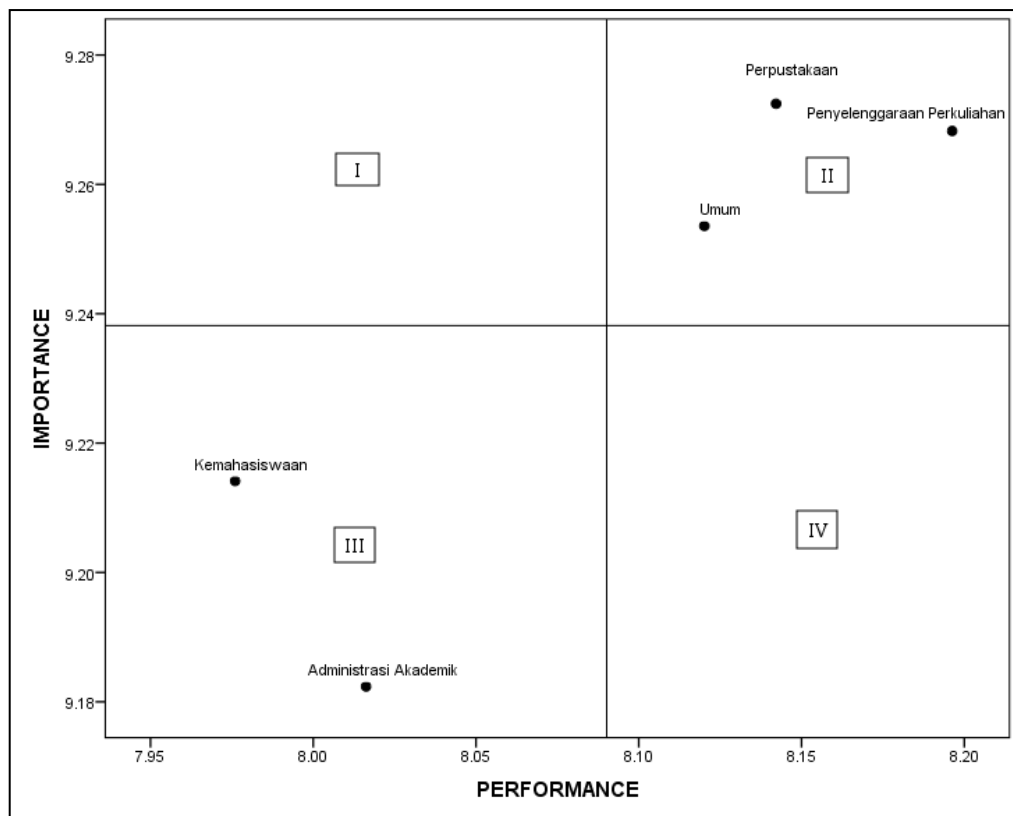
Pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Statistika STIS dibentuk dalam beberapa unit pelayanan, antara lain unit pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, penyelenggaraan perkuliahan, Perpustakaan, dan umum. Terdapat beberapa analisis yang dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan di Politeknik Statistika STIS, seperti *importance-performance analysis (IPA)* dan *customer satisfaction index (CSI)*.

a. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Kepuasan mahasiswa tercapai apabila kinerja kampus sesuai dengan harapan mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan

kampus maka dikelompokkan tiap unit layanan berdasarkan kuadran tingkat perbaikan. Tiap unit layanan telah dikelompokkan ke dalam kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja serta nilai rata-rata masing-masing. Pengelompokkan bertujuan untuk memperbaiki kinerja unit layanan yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Peningkatan kepuasan mahasiswa dilakukan dengan peningkatan kinerja. Untuk melihat unit layanan mana yang masih harus ditingkatkan pelayanannya maka dilakukan pengelompokkan *Importance Performance Analysis* dengan melihat unit layanan mana yang harus menjadi prioritas.



Sumber : Hasil olahan data

Gambar 4.3.a Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*
Politeknik Statistika STIS

Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) Keseluruhan Pelayanan di atas menunjukkan bahwa tidak ada layanan yang masuk kuadran I dan IV, terdapat tiga layanan yang pada kuadran II, dan dua layanan pada kuadran III.

Kuadran I adalah prioritas utama dimana mahasiswa sebagai responden menganggap layanan tersebut memiliki peran yang penting sehingga mahasiswa memiliki harapan yang tinggi, namun mahasiswa merasa layanan tersebut memiliki kinerja yang belum maksimal.

Kuadran II menunjukkan layanan yang dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik, oleh karenanya kinerja layanan ini harus dipertahankan agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Layanan yang berada pada kuadran II adalah sebagai berikut :

- Layanan Penyelenggaraan Perkuliahan
- Layanan Umum
- Layanan Perpustakaan

Kuadran III menunjukkan layanan yang kinerjanya dianggap mahasiswa rendah akibat tingkat prioritas yang rendah. Layanan yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut:

- Layanan Kemahasiswaan
- Layanan Administrasi Akademik

Kuadran IV menunjukkan layanan yang dianggap mahasiswa memiliki kinerja yang baik terhadap keseluruhan pelayanan di Politeknik Statistika STIS. Layanan yang berada di kuadran ini dianggap memiliki nilai kinerja yang lebih tinggi dari harapan mahasiswa tetapi tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa.

b. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja dari tiap-tiap unit layanan yang ada di Politeknik Statistika STIS. Hasil perhitungan CSI Pelayanan Politeknik Statistika STIS yaitu 80,95.

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada layanan Politeknik Statistika STIS diperoleh nilai sebesar 80,95. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Politeknik

Statistika STIS masuk ke dalam kategori “Puas”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Secara umum, pelayanan yang diberikan Politeknik Statistika STIS dinilai memuaskan oleh mahasiswa. layanan Perpustakaan, layanan Umum, serta layanan Penyelenggaraan Perkuliahan dinilai penting dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh mahasiswa. Sedangkan layanan Kemahasiswaan dan layanan Administrasi Akademik merupakan unit layanan yang dianggap memiliki tingkat prioritas serta kinerja yang masih rendah.

Pelayanan di Unit Administrasi Akademik dinilai memuaskan oleh mahasiswa. Namun harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Unit Administrasi Akademik masih belum terpenuhi sehingga kinerja di unit layanan ini perlu ditingkatkan. Indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan Administrasi Akademik.

Pelayanan di Unit Kemahasiswaan dinilai memuaskan oleh mahasiswa. Namun harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Unit Kemahasiswaan belum terpenuhi sehingga kinerja di unit layanan ini perlu ditingkatkan. Indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu kecepatan respon pegawai dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa yang hendak melakukan permintaan layanan Kemahasiswaan, kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait pelayanan Kemahasiswaan, kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan Kemahasiswaan kepada seluruh mahasiswa, dan inisiatif dosen pendamping untuk menanyakan kebutuhan mahasiswa yang mengikuti lomba.

Pelayanan di Unit Penyelenggaraan Perkuliahan dinilai sangat memuaskan oleh mahasiswa. Namun harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Unit Penyelenggaraan Perkuliahan masih belum terpenuhi sehingga kinerja di unit layanan ini perlu ditingkatkan. Indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu ketepatan alokasi waktu pemaparan materi dengan jadwal kuliah dan kejelasan penyampaian materi dalam proses belajar mengajar.

Pelayanan di Unit Perpustakaan dinilai sangat memuaskan oleh mahasiswa. Namun harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Unit

Perpustakaan masih belum terpenuhi sehingga kinerja di unit layanan ini perlu ditingkatkan. Indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu ketepatan informasi terkait letak atau posisi bahan pustaka yang dicari, kesesuaian tata letak buku di Perpustakaan, kelengkapan bahan pustaka, kelengkapan bahan pustaka pada simpus, kelayakan bahan pustaka, dan ketersediaan informasi yang memadai terkait letak bahan pustaka.

Pelayanan di Unit Layanan Umum dinilai sangat memuaskan oleh mahasiswa. Namun harapan mahasiswa terhadap kualitas Unit Layanan Umum masih belum terpenuhi sehingga kinerja di unit layanan ini perlu ditingkatkan. Indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu kecepatan respon pegawai dalam menanggapi keluhan berupa kerusakan dan/atau ketidaklengkapan fasilitas, kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan mahasiswa terkait peminjaman fasilitas, kebersihan fasilitas umum yang pernah dirasakan di Polstat STIS, dan kelengkapan fasilitas umum yang ada di Polstat STIS.

Secara keseluruhan mahasiswa merasa puas bahkan sangat puas pada kelima unit layanan. Namun setiap unit layanan masih belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Dengan demikian, Politeknik Statistika STIS dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja setiap layanan yang dimiliki untuk dapat mencapai tingkatan yang lebih baik ataupun melampaui harapan yang ada, sehingga menimbulkan perasaan sangat puas dari mahasiswa sebagai penggunanya.

5.2 Saran

1. Kejelasan informasi prosedur pelayanan perlu ditingkatkan dengan cara menyediakan aplikasi satu pintu yang memudahkan mahasiswa untuk mengakses berbagai informasi terkait alur/prosedur yang jelas serta SOP yang berlaku terutama untuk Layanan Administrasi Akademik dan kemahasiswaan serta Layanan Umum. Hal tersebut dapat memudahkan mahasiswa saat hendak mengurus keperluan di unit layanan dan meringankan beban pegawai karena mahasiswa sudah memiliki pemahaman yang cukup mengenai prosedur dari suatu layanan. Aplikasi tersebut juga diharapkan dapat mengurangi beban tugas pegawai sehingga

kecepatan respon dan kecepatan proses suatu layanan terutama pada ranah administrasi dapat ditingkatkan. Fitur yang ada dalam aplikasi tersebut diharapkan dapat menampilkan informasi yang rinci tentang tahapan proses dari suatu layanan dan mahasiswa dapat melakukan *tracking* selama proses layanan berlangsung. Selain itu, fitur yang juga dianggap penting adalah penyediaan informasi terkait daftar dan jadwal fasilitas yang sedang dipinjam.

2. Melakukan evaluasi berkala dengan membuat angket evaluasi untuk setiap unit layanan. Evaluasi yang dilakukan bertujuan agar setiap unit layanan mencapai target yang diharapkan sehingga pelayanan yang diberikan semakin menuju ke arah yang lebih baik.
3. Melakukan pengkajian ulang terhadap angket evaluasi dosen dengan mempertimbangkan kembali indikator penilaian yang perlu ditambahkan maupun yang sudah tidak perlu dimasukkan. Selain itu, dibutuhkan perhatian khusus terhadap saran-saran yang diberikan oleh mahasiswa sehingga diharapkan dapat menciptakan kegiatan belajar mengajar yang semakin baik.
4. Menyediakan pegawai perpustakaan yang ahli dibidangnya yang dapat menunjang kelancaran proses layanan perpustakaan serta mengalokasikan anggaran khusus yang memadai untuk pengadaan bahan pustaka guna mendukung kelengkapan bahan pustaka.
5. Terkait ketidaklengkapan sarana/fasilitas di kampus, hal-hal yang dapat dilakukan diantaranya menyediakan Fasilitas umum seperti tempat untuk meletakkan payung di depan pintu kelas dan tempat cuci tangan atau wastafel di kantin. Selain itu, penambahan kuantitas perlengkapan toilet seperti ember, gayung dan sabun juga dianggap penting oleh mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, I., Nawaz, M. M., Ahmad, Z., Shaukat, M. Z., Usman, A., Asim-ul-Rehman & Ahmad, N. (2010). *Does service quality affect students' performance?* AfricalJournal of Business Management, 4(12), 2527-2533
- Badan Pusat Statistik. (2017). *Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 87 tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Statistika STIS*. Jakarta : BPS
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 87 tahun 2018 Tentang STATUTA Politeknik Statistika STIS*. Jakarta : BPS
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo. Diakses pada tanggal 19 November melalui <https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.
- Bhakti, Yoga Budi., dan Eva Yuni Rahmawati. (2017). *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*. Jurnal Formatif, 7(3), 272-285.
- Dharmayanti, D. (2006). *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyaltiss Nasabah*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1(1), 35-43.
- Ekpoh, Uduah. (2018). *Assessing University Students Satisfaction With Service Delivery: Implications For Educational Management*. Department of Educational Administration and Planning, University of Calabar, Calabar, Nigeria.
- Ellyusman, S., & Hutami, R. F. (2017). *Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Website I-Gracias Universitas Telkom Bandung)*. *eProceeding of Management*, 4(2).
- Erika. (2019). *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan TI ISTN)*. Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri ,2(2). Diunduh dari <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://openjour>

[nal.unpam.ac.id/index.php/JITM/article/download/3936/2997&ved=2ahUK
EwjJ6sCPqJztAhWEaCsKHeMwDN0QFjABegQIBBAJ&usg=AOvVaw1d
g0A9ZZpMo5imcQzDskdZ&cshid=1606259932752](http://nal.unpam.ac.id/index.php/JITM/article/download/3936/2997&ved=2ahUKEwjJ6sCPqJztAhWEaCsKHeMwDN0QFjABegQIBBAJ&usg=AOvVaw1dg0A9ZZpMo5imcQzDskdZ&cshid=1606259932752)

- Faisal, Ahmad. (2016). Validasi dan Realibilitas Tes. Masters Thesis, Universitas Negeri Makassar. Diakses dari <https://id.scribd.com/document/401870681/Validitas-Dan-Reliabilitas-Tes>
- Handoyo, Muchmad Mustofa., dan Dira Ernawati. (2016). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Ervquality) Fuzzy di PT. Pos Indonesia Sidoarjo*. Journal of Industrial Engineering and Management, 11(1). Diunduh dari <https://ejournal.upnjatim.ac.id>
- Heumann, C., & Schomaker, M. (2016). *Introduction to Statistics and Data Analysis*. Switzerland: Springer International.
- Janti, Suhar. (2014). Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala *Likert* terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan *Strategic Planning* pada Industri Garmen. *Prosiding Seinar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)* , 15, 155-160.
- Julita. (2001). *Menuju Kepuasan Konsumen Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis, 1(1), 41-54.
- Kiran, D. R. (2017). *Total Quality Management : Key Concepts and Case Studies*. Netherlands : Elsilver inc.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. N., (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nasution, M. Nur., (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nggoe, Octavianus Yakobus. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIS Pengguna Transportasi Ojek Online*. Skripsi. Politeknik Statistika STIS. Diakses dari SIMPUS
- Nigsih, Ni Luh Anik Puspa., Dewa Ayu., & I Made Artawan. (2020). *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi, 19(1), 24-29.

- Rahmasari, L. F., Nurmawati, R., & Priatna, W. B. (2017). *Analisis Sikap, Konsistensi dan Kepuasan pada Teh Kotak Ultrajaya: An Experimental Marketing Research On Ipb Agribusiness Master Of Science Students*. In Forum Agribisnis (Vol. 7, No. 1, pp. 85-102).
- Ratminah. (2009). *Mutu Pelayanan Pendaftaran Produk Pangan Pada Direktorat Penilaian Keamanan Pangan Badan BPOM RI*. Tesis, Institut Pertanian Bogor. Diakses dari <https://docplayer.info/amp/20610624-Tinjauan-pustaka-pelanggan-mutu-pelayanan-dan-kepuasan-pelanggan-pelanggan-mutu-pelayanan.html>
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alif.
- Budiastuti, Dyah., & Agustinus, B.(2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pranata, Made Nanda., Amna H., Cokorda ABS (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di *Volvet Eatery and Coffee* menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Jurnal Rekayasa dan Manajemen Marketing Agroindustri, 7 (4).
- Sagala, J., Sipayung, E., & Gunawan, A. S. (2013). Pengembangan Sistem Penilaian Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Telematika*, 8(1), 22.
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi*, 18(2), 109-114.
- Yulianti, Y. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 6(2), 122-133.

