
**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN METODE STUDENT SATISFACTION INVENTORY (SSI)
DI UPN "VETERAN" JAKARTA**

**Adella Hotnida Siregar
Lilik Zulaihah**

Abstract

The world of education today experiences the tight competition in an effort to get the prospective student, always had the method and had not been finished him, increasingly the competition day that happened increasingly fast. This increasingly tight competition caused the tertiary institution to have to increase the quality of the educational service in all the fields. In this research was carried out by the analysis of the quality of the educational service was based on the level of the importance, the level of satisfaction, and performance gap for each SSI dimension, so as to be expected to be able to increase the achievement of UPN "Veteran" Jakarta. This research used the dimensions in Student Satisfaction Inventory (SSI), where instrument this divided the quality of the service in 12 dimensions that is *Academic Advising, Campus Climate, Campus Support Services, Concern for the Individual, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid, Registration Effectiveness, Responsiveness to Diverse Populations, Campus Safety and Security, Service Excellence, Student Centeredness, Campus Life*.

From result of data processing got the average value importance, mount satisfaction, and *performance gap* to every faculty. At Faculty Of Engineering mount highest importance is *Responsiveness to Diverse Population and Student Centeredness*, to mount highest satisfaction is *Service Excellence*, and highest *performance gap* is *Campus Safety and Security* become can be said that in general side university not yet succeeded to give security and freshment to all student. At Faculty Of Economics mount highest importance is *Student Centeredness*, mount highest satisfaction is *Academic Advising*, and *performance of highest gap* is *Student Centeredness* become can be said that in general side university not yet succeeded to give support to student in the case of development of potency of other academic students' activity and. At Faculty of Computer Science mount highest importance is *Campus Life*, mount highest satisfaction is *Campus Climate*, and *performance of highest gap* is *Campus Support Service* become can be said that in general side university not yet succeeded to give medium of supporter of like network of internet and bank utilize fluents students' activity

The key word : Student Satisfaction Inventory, Dimension, Mount Importance, Mount Satisfaction, and Performance Gap

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tuntutan terhadap perguruan tinggi dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, melainkan keseluruhan program, Lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat.

Untuk memenuhi tuntutan itu, maka perguruan tinggi melalui program-program studinya perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Evaluasi kualitas jasa di perguruan tinggi dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh mahasiswa dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas jasa yang

diterimanya. Adanya anggapan tersebut menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diterima oleh mahasiswa belum memenuhi harapannya. Berdasarkan keadaan ini maka perlu diteliti mengenai bagaimana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan mempengaruhi persepsi terhadap kepuasan konsumen (mahasiswa).

Persaingan yang semakin ketat mengharuskan institusi pendidikan tinggi untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga mahasiswa sebagai pelanggan akan terpuaskan. Hal tersebut mensyaratkan identifikasi dan pengukuran kebutuhan pelanggan, sehingga diketahui kebutuhan pelanggan yang masih memerlukan peningkatan pelayanan serta kebutuhan pelanggan yang telah sesuai dengan harapan pelanggan. Mengingat institusi apa pun tidak terlepas dari suasana persaingan, maka identifikasi serta pengukuran kebutuhan pelanggan tersebut harus menyertakan para pesaing. Dengan metode yang diusulkan ini, dapat diketahui, pada kebutuhan pelanggan yang mana saja

dari suatu institusi pendidikan tinggi masih rendah kinerjanya relatif terhadap kinerja para pesaing, sedangkan kebutuhan tersebut menempati tingkat kepentingan yang tinggi di mata pelanggan. Dengan mengetahui peta kebutuhan pelanggan sedemikian rupa, maka agenda peningkatan kualitas pelayanan akan dapat dijalankan secara lebih terarah dan efisien.

Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Jakarta terdiri dari 7 Fakultas yakni Fakultas Hukum, Ekonomi, Ilmu Sosial dan Politik, Teknik, Ilmu Komputer, dan Kedokteran dan Fakultas Ilmu Kesehatan. Selain itu juga terdapat 2 Akademi yakni Akademi Keperawatan, dan Fisioterapi. Sebagai salah satu Perguruan Tinggi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta juga memiliki andil dalam menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Peningkatan kualitas pendidikan di UPN "Veteran" Jakarta sangat penting dilakukan. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui perbaikan pelayanan di UPN "Veteran" Jakarta sebagai salah satu penyelenggara pendidikan di Indonesia.

B. PERMASALAHAN

Persaingan antar perguruan tinggi mengakibatkan setiap perguruan tinggi melakukan perbaikan dalam segala bidang. Hal itu dilakukan karena pelayanan di UPN "Veteran" Jakarta dirasakan masih belum maksimal. Oleh sebab itu, perguruan tinggi menjadikan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan sebagai prioritas utama. Demi tercapainya kepuasan mahasiswa sebagai konsumen, untuk itu penulis memandang perlunya dilakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di UPN "Veteran" Jakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan kepada pemimpin Universitas dan pemimpin Fakultas untuk memperbaiki kinerjanya dalam memberikan jasa pendidikan.

C. TUJUAN

Berdasarkan perumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* tiap dimensi kualitas pelayanan di Fakultas Teknik,

Ekonomi, dan Ilmu Komputer
UPN "Veteran" Jakarta.

2. Mengetahui prioritas perbaikan pada dimensi kualitas pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Dalam melakukan penelitian ini masalah yang dibahas perlu diberi lingkup masalah yang jelas agar penelitian lebih terarah pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data penelitian diambil pada tiga Fakultas di UPN "Veteran" Jakarta yaitu Program Strata-1 Fakultas Teknik, Ekonomi, dan Ilmu Komputer.
2. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif pada tahun 2009.
3. Data diolah dan dianalisis dengan menggunakan *Metode Student Satisfaction Inventory (SSI)* dan *Performance-Importance Matrix*.

E. TINJAUAN PUSTAKA

1. **Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa**
2. **Sumber Daya Manusia**
3. **Kurikulum**

4. **Sarana dan Prasarana**
5. **Sistem Pembelajaran**
6. **Suasana Akademik**
7. **Sistem Pengelolaan**

Konsep Student Satisfaction Inventory (SSI)

Student Satisfaction Inventory (SSI) (Elliott and Heally, 2001) merupakan instrument unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya. Sebagai contoh, suatu hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang rendah, bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila, tingkat

kepentingannya lebih tinggi. Sehingga yang menjadi perhatian prioritas perbaikan selain mempertimbangkan rendahnya tingkat kepuasan juga tingginya tingkat kepentingan dari dimensi tersebut.

Oleh karena itu, mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mereka yang mereka alami dan harapkan harus terus dilakukan oleh Universitas, Sekolah Tinggi, Institut sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi. Paling sedikit ada 12 skala atau dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa, antara lain :

1. Academic Advising : menilai secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Penasehat akademik dievaluasi berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian mereka secara pribadi untuk kesuksesan siswa, serta pendekatan mereka terhadap siswa.
2. Campus Climate : menilai sejauh mana lembaga Pendidikan Tinggi mempunyai pengalaman dalam mempromosikan kebanggaan dan peran serta kampus mereka di

masyarakat. Skala ini juga menilai keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan siswa.

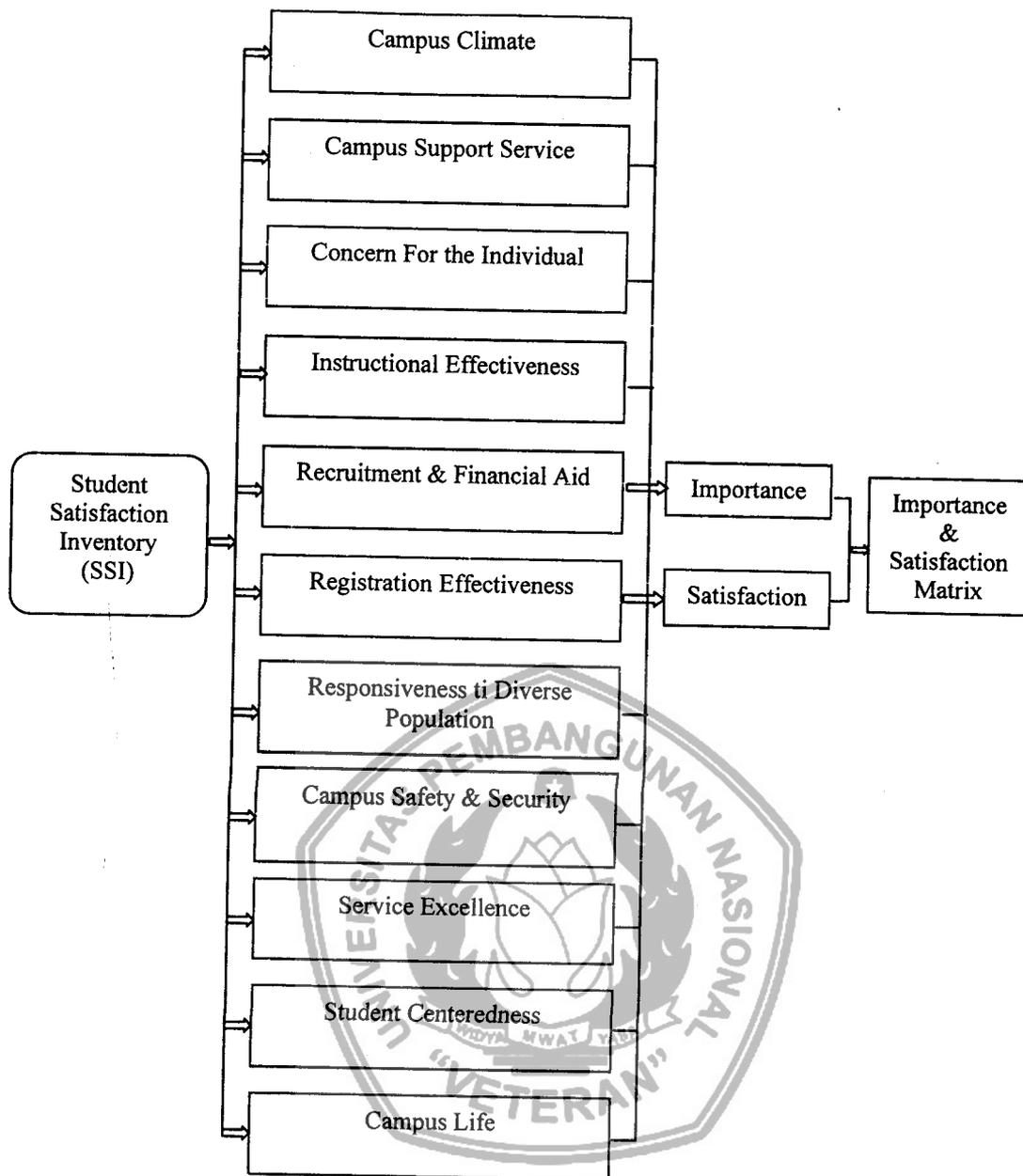
3. Campus Support Services : menilai mutu program layanan akademik dan dukungan sehingga para siswa dapat menggunakan pengalaman pendidikan mereka lebih produktif dan bermakna. Layanan ini meliputi perpustakaan, laboratorium komputer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan oleh siswa di luar kelas.
4. Concern for the Individual : menilai komitmen dalam memperlakukan setiap siswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu dengan para siswa secara pribadi (bagian akademik, kemahasiswaan fakultas, penasehat, pembimbing) tercakup dalam penilaian ini.
5. Instructional Effectiveness : menilai pengalaman akademik siswa, kurikulum, dan kesanggupan lembaga Pendidikan Tinggi dalam mencapai keunggulan akademik. Skala ini meliputi beberapa variasi dari program yang ditawarkan,

keefektifan fakultas atau program studi tidak hanya di dalam kelas tetapi juga diluar kelas keluar, dan juga keefektifan pengajar.

6. Recruitment and Financial Aid : mengukur efektivitas layanan yang berhubungan dengan perekrutan mahasiswa baru.
7. Registration Effectiveness : menilai isu yang berhubungan dengan registrasi dan SPP. Skala ini juga mengukur komitmen lembaga Pendidikan Tinggi dalam proses ini lebih efektif dan mudah.
8. Responsiveness to Diverse Populations : menilai komitmen lembaga dalam memberikan kesempatan yang khusus kepada para penyandang cacat, kepada calon siswa yang punya waktu terbatas, mereka telah berusia, dan lain-lain agar bisa terdaftar sebagai mahasiswa.
9. Campus Safety and Security : menilai kemampuan lembaga

dalam keamanan dan keselamatan pribadi siswa di kampus. Skala ini mengukur keefektifan fasilitas kampus dan personil keamanan.

10. Service Excellence : menilai sikap staff akademik maupun bukan kepada para siswa, terutama bagi mereka yang sering melayani siswa. Skala ini dititik beratkan pada penilaian terhadap mutu layanan dan perhatian secara pribadi kepada para siswa.
11. Student Centeredness : menilai usaha-usaha penting yang dilakukan untuk para siswa. Skala ini mengukur sikap lembaga Pendidikan Tinggi dalam menghargai dan menyambut dengan baik para siswa.
12. Campus Life : menilai kemampuan lembaga dalam mengisi kehidupan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifat kurikuler maupun ekstra kurikuler.

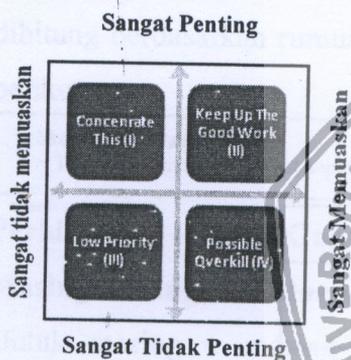


Gambar 2.1 Struktur Kulit Pelayan SSI

1. *Importance and Satisfaction Matrix*

Matrik ini terdiri dari atas 4 kuadran, yaitu kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua terletak di sebelah kanan atas, kuadran ketiga terletak di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat terletak di sebelah kanan bawah.

Adapun matrix ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2.2 Diagram *Importance and Satisfaction Matrix*

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variable pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kuadran I (Concentrate This)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai yang diharapkan (tingkat kepuasan yang

diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Kuadran II (Keep Up The Good Work)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi.

Kuadran III (Low Priority)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.

Kuadran IV (Possibel Overkill)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder.

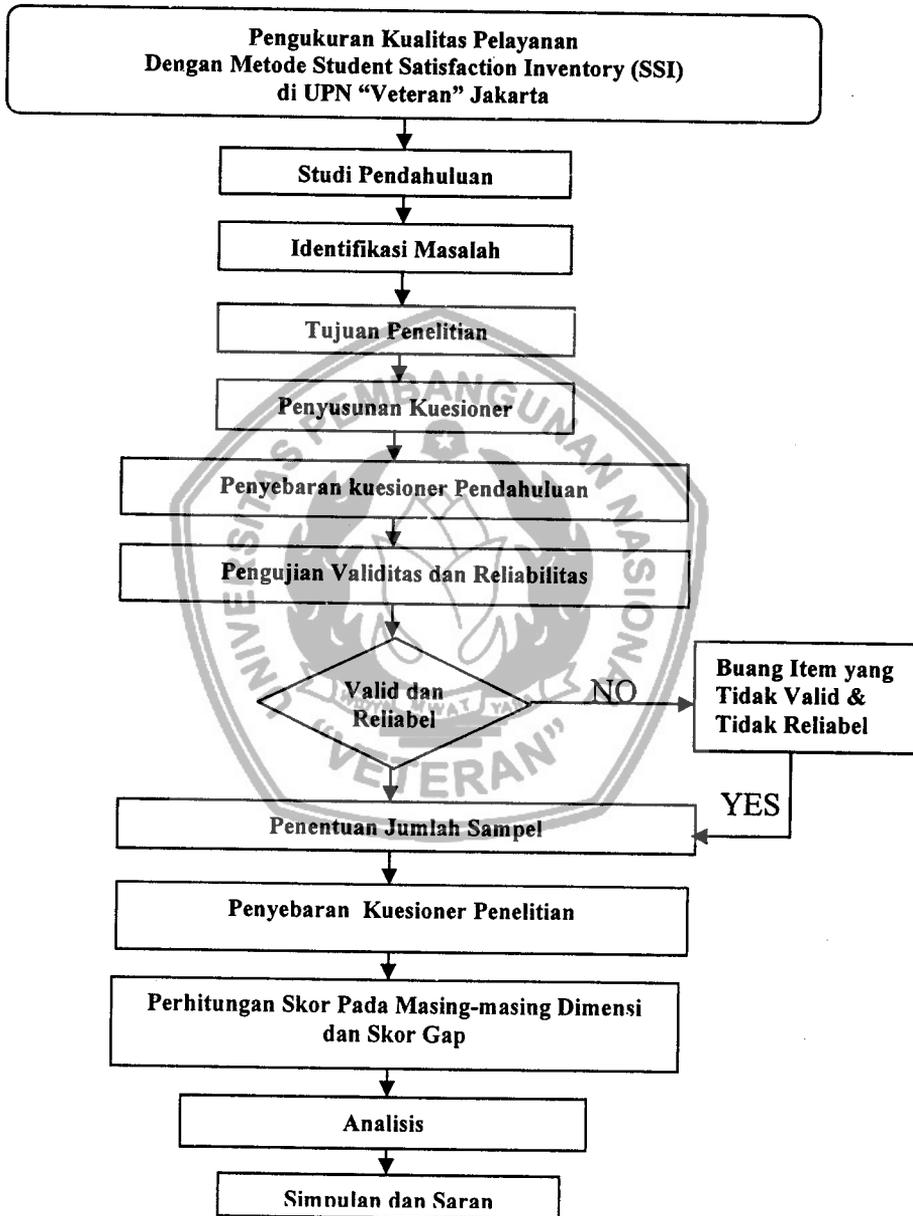
Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari para responden berupa jawaban dari kuesioner yang disebarkan kepada para

mahasiswa aktif semester ganjil Tahun Akademik 2008/2009 dari tiga Fakultas yaitu Fakultas Teknik, Ilmu Komputer, dan Ekonomi.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang sudah tersedia.

Dalam hal ini, data sekunder diperoleh

dari Universitas tentang sejarah berdirinya UPN "Veteran" Jakarta dan banyaknya populasi mahasiswa pada semester ganjil Tahun Akademik 2008/2009 dari Fakultas Teknik, Ilmu Komputer, dan Ekonomi.



Gambar 3.1 Bagan Metodologi Penelitian

PEMBAHASAN

1. Perhitungan Skor Gap Kualitas

Perhitungan skor gap kualitas dilakukan secara per fakultas dan secara keseluruhan. Skor gap digunakan untuk melihat kesenjangan antara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di UPN "Veteran" Jakarta. Untuk setiap atribut dari masing-masing responden dapat dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor gap kualitas} \\ = \text{Tingkat Kepuasan} - \text{Tingkat kepentingan} \end{aligned}$$

1. Perhitungan Skor Gap Untuk Masing-masing Fakultas

Untuk masing – masing fakultas perhitungan Skor Gapnya sama. Jadi untuk contoh perhitungannya hanya diwakili oleh satu fakultas saja.

Berikut contoh perhitungan untuk Fakultas Teknik pada atribut Academic Advising yang terdiri dari pertanyaan no. 1 dan 2. Hasil perhitungan skor gap kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 4.16 . Perhitungan skor gap untuk Fakultas Teknik sebagai berikut :

- a. Rata-rata bobot tingkat kepentingan untuk pertanyaan no. 1 dan 2 adalah :

$$\frac{3,18 + 3,07}{2} = 3,12$$

- b. Rata-rata bobot tingkat kepuasan untuk pertanyaan no. 1 dan 2 adalah :

$$\frac{2,53 + 2,49}{2} = 2,51$$

- c. Nilai skor gap untuk atribut Academic Advising adalah :
rata-rata bobot tingkat kepuasan
– rata-rata bobot tingkat kepentingan = $2,51 - 3,12 = -0,61$

Tabel berikut ini adalah skor gap kepuasan mahasiswa terhadap dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari masing-masing atribut pada fakultas :

a) Fakultas Teknik

**Tabel 4.18 Perhitungan Skor Gap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik
Untuk Setiap Atribut**

No	Atribut	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Skor Gap
1	Academic Advising	2,51	3,12	-0,61
2	Campus Climate	2,73	3,25	-0,52
3	Campus Life	2,55	3,19	-0,64
4	Campus Support Service	2,76	3,36	-0,6
5	Concern For The Individual	2,73	3,20	-0,47
6	Instructional Effectiveness	2,63	3,14	-0,51
7	Recruitment and Financial Aid	2,54	3,6	-1,06
8	Registration Effectiveness	2,94	3,82	-0,88
9	Campus Safety and Security	2,19	3,72	-1,53
10	Service Excellence	3,02	3,61	-0,59
11	Student Centeredness	2,84	3,95	-1,11
12	Responsiveness to Diverse Populations	2,62	3,95	-1,33

Sumber : Hasil Pengolahan Data

b) Fakultas Ekonomi

**Tabel 4.19 Perhitungan Skor Gap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Untuk Setiap Atribut**

No	Atribut	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Skor Gap
1	Academic Advising	3,20	3,30	-0,1
2	Campus Climate	3,20	3,14	0,06
3	Campus Life	2,97	3,26	-0,29
4	Campus Support Service	2,98	3,42	-0,44
5	Concern For The Individual	3,07	3,24	-0,17
6	Instructional Effectiveness	2,87	3,17	-0,3
7	Recruitment and Financial Aid	2,83	3,61	-0,78
8	Registration Effectiveness	2,95	3,81	-0,86

9	Campus Safety and Security	2,81	3,44	-0,63
10	Service Excellence	2,73	3,60	-0,87
11	Student Centeredness	2,87	3,87	-1
12	Responsiveness to Diverse Populations	2,82	3,64	-0,82

Sumber : Hasil Pengolahan Data

c) Fakultas Ilmu Komputer

Tabel 4.20 Perhitungan Skor Gap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Untuk Setiap Atribut

No	Atribut	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Skor Gap
1	Academic Advising	2,87	4,56	-1,69
2	Campus Climate	3,08	4,31	-1,23
3	Campus Life	2,69	4,47	-1,78
4	Campus Support Service	2,80	4,70	-1,9
5	Concern For The Individual	2,86	4,30	-1,46
6	Instructional Effectiveness	2,71	4,29	-1,58
7	Recruitment and Financial Aid	2,33	3,83	-1,5
8	Registration Effectiveness	2,79	4,02	-1,23
9	Campus Safety and Security	2,38	3,74	-1,36
10	Service Excellence	2,70	3,65	-0,95
11	Student Centeredness	2,70	4,04	-1,34
12	Responsiveness to Diverse Populations	2,62	4,23	-1,61

Sumber : Hasil Pengolahan Data

2. Perhitungan Skor Gap Kualitas Secara Keseluruhan

Berikut contoh perhitungan skor gap secara keseluruhan untuk atribut Academic Advising yang terdiri dari pertanyaan no. 1 dan 2. Hasil perhitungan skor gap kepuasan

mahasiswa dapat dilihat pada tabel 4.19 .

Perhitungan skor gap kualitas secara keseluruhan sebagai berikut :

- Rata-rata bobot tingkat kepentingan untuk pertanyaan no.

1 dan 2 adalah :

$$\frac{3,84 + 3,68}{2} = 3,76$$

b. Rata-rata bobot tingkat kepuasan untuk pertanyaan no. 1 dan 2 adalah :

$$\frac{2,94 + 2,86}{2} = 2,9$$

c. Nilai skor gap untuk atribut Academic Advising adalah : rata-rata bobot tingkat kepuasan – rata-

rata bobot tingkat kepentingan = 2,9 – 3,76 = -0,86

Perhitungan skor gap selanjutnya dapat dilihat pada lampiran c.

Tabel berikut ini adalah skor gap kepuasan mahasiswa terhadap dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari masing-masing atribut:

Tabel 4.21 Perhitungan Skor Gap Kepuasan Mahasiswa Secara Keseluruhan Untuk Setiap Atribut

No	Atribut	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Skor Gap
1	Academic Advising	2,9	3,76	-0,86
2	Campus Climate	3,09	3,74	-0,65
3	Campus Life	2,77	3,76	-0,99
4	Campus Support Service	2,87	3,84	-0,97
5	Concern For The Individual	2,77	3,71	-0,94
6	Instructional Effectiveness	2,77	3,56	-0,79
7	Recruitment and Financial Aid	2,78	3,69	-0,91
8	Registration Effectiveness	2,71	3,87	-1,16
9	Campus Safety and Security	2,68	3,61	-0,93
10	Service Excellence	2,82	3,64	-0,82
11	Student Centeredness	2,81	3,97	-1,16
12	Responsiveness to Diverse Populations	2,62	3,99	-1,37

Sumber : Hasil Pengolahan Data

1. Performance Gap Untuk Masing-masing Fakultas

a. Fakultas Teknik

Pada dimensi 1 – 12 dapat dilihat pada tabel 5.5 skor gap untuk masing-masing

dimensi bernilai negatif (-).

Hal itu menunjukkan, mahasiswa masih belum cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang ada. Berdasarkan tabel 5.5 dapat

dilihat dimensi dengan nilai *Gap* tertinggi adalah *Campus Safety and Security* dengan nilai *Gap* -1,53. Jadi dapat dikatakan bahwa secara umum pihak universitas belum berhasil pada dimensi ini, yaitu untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para mahasiswa. Kemudian dimensi dengan nilai *Performance Gap* terendah adalah *Concern For The Individual* dengan nilai *Performance Gap* -0,47. Jadi, dapat dikatakan bahwa secara umum pihak universitas telah berhasil pada dalam dimensi ini, yaitu mahasiswa merasa pihak kampus sepenuhnya memberikan dukungan dalam hal kemudahan memperoleh beasiswa serta keikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan penelitian, seminar, dan lain-lain

b. Fakultas Ekonomi

Berdasarkan tabel 5.6 dapat dilihat dimensi dengan nilai *Gap* tertinggi adalah *Student*

Centerdness dengan nilai *Gap* -1,. Jadi dapat dikatakan bahwa secara umum pihak universitas belum berhasil pada dimensi ini, yaitu untuk memberikan dukungan kepada mahasiswa dalam hal pengembangan potensi akademik dan kegiatan mahasiswa lainnya. Kemudian dimensi dengan nilai *Performance Gap* terendah adalah *Campus Climate* dengan nilai *Performance Gap* 0,06. Jadi, dapat dikatakan bahwa secara umum pihak universitas telah berhasil pada dalam dimensi ini, yaitu adanya hubungan baik antara mahasiswa dengan dosen maupun dengan mahasiswa lainnya yang telah terjalin dengan baik sehingga terciptanya suasana yang nyaman pada saat kegiatan belajar-mengajar.

c. Fakultas Ilmu Komputer

Pada dimensi 1 – 12 dapat dilihat pada tabel 5.7 skor *gap* untuk masing-masing dimensi bernilai negatif (-).

Hal itu menunjukkan, mahasiswa masih belum cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang ada. Berdasarkan tabel 5.7 dapat dilihat dimensi dengan nilai *Gap* tertinggi adalah *Campus Support Service* dengan nilai *Gap* -1,9. Jadi dapat dikatakan bahwa secara umum pihak universitas belum berhasil pada dimensi ini, yaitu untuk memberikan sarana penunjang seperti jaringan internet dan bank guna memperlancar kegiatan mahasiswa. Kemudian dimensi dengan nilai *Performance Gap* paling rendah adalah *Service Excellence* dengan nilai *Performance Gap* -0,95. Jadi, dapat dikatakan bahwa secara umum pihak universitas telah berhasil pada dalam dimensi ini, yaitu mahasiswa merasa pihak kampus sepenuhnya memberikan kemudahan memperoleh informasi yang berkaitan dengan informasi jadwal perkuliahan dan nilai hasil studi.

2. Performance Gap Secara Keseluruhan

Pada dimensi 1 – 12 dapat dilihat pada tabel 5.8 skor *gap* untuk masing-masing dimensi bernilai negatif (-). Hal itu menunjukkan, mahasiswa masih belum cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang ada. Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat dimensi dengan nilai *Gap* tertinggi adalah *Responsiveness to Diverse Populations* dengan nilai *Gap* -1,37. Jadi dapat dikatakan bahwa secara umum pihak universitas belum berhasil pada dimensi ini, yaitu untuk memberikan kesempatan kepada penyandang cacat, dan seseorang yang telah berusia lanjut (pekerja/karyawan) untuk menempuh pendidikan yang lebih tinggi. Kemudian dimensi dengan nilai *Performance Gap* paling rendah adalah *Campus Climate* dengan nilai *Performance Gap* -0,65. Jadi, dapat dikatakan bahwa secara umum pihak universitas telah berhasil pada dalam dimensi ini, yaitu untuk hubungan baik antara mahasiswa dengan dosen maupun dengan

mahasiswa lainnya yang telah terjalin dengan baik. Sedangkan untuk proses perkuliahan yang meliputi proses belajar-mengajar, kurikulum, dan lain-lain, yang berada dalam dimensi *Intructional Effectiveness*, yang dapat dikatakan sebagai proses utama di suatu universitas hanya menempati urutan kedua dengan nilai *Performance Gap* -0,79.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di UPN "Veteran" Jakarta serta menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tersebut. Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan :

1. Rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* untuk keseluruhan fakultas adalah sebagai berikut : untuk dimensi dengan tingkat kepentingan tertinggi yaitu *Responsiveness to Diverse Populations* dengan rata-rata nilai 3,99 dan memiliki tingkat kepuasan terendah dengan rata-rata

nilai 2,62 sehingga memiliki nilai *performance gap* dengan minus tertinggi yaitu -1,37. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa menganggap usaha pihak kampus untuk memberikan kesempatan kepada penyandang cacat dan mereka yang telah berusia (karyawan dan pekerja) untuk menempuh pendidikan yang lebih tinggi adalah hal terpenting. Akan tetapi, pada kenyataannya pihak kampus belum berhasil pada dimensi ini, hal ini disebabkan karena sulinya mencari tenaga pengajar bagi penyandang cacat khusus serta membutuhkan biaya yang cukup besar.

2. Nilai *performance gap* dengan kinerja rendah untuk masing-masing fakultas adalah sebagai berikut :

- a. Fakultas Teknik

Untuk kinerja yang paling rendah yaitu pada dimensi *Campus Safety and Security*.

- b. Fakultas Ilmu Komputer

Untuk kinerja yang paling rendah yaitu pada dimensi *Campus Support Service*.

- c. Fakultas Ekonomi

Untuk kinerja yang paling rendah yaitu pada dimensi *Student Centeredness*.

3. Prioritas perbaikan variabel-variabel untuk tiap fakultas pada setiap dimensi kualitas pelayan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa ditunjukkan dalam *Importance and Satisfaction Matrix* yang terdapat pada kuadran I adalah sebagai berikut :

a. Fakultas Teknik

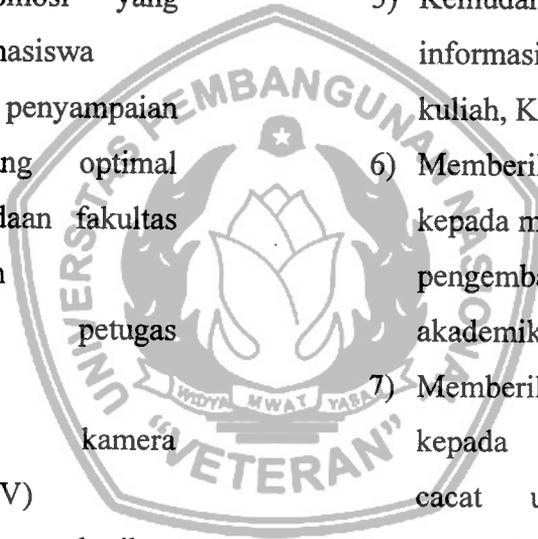
- 1) Kegiatan promosi yang melibatkan mahasiswa
- 2) Teknik penyampaian informasi yang optimal terkait keberadaan fakultas maupun jurusan
- 3) Tersedianya petugas keamanan
- 4) Tersedianya kamera pengintai (CCTV)
- 5) Kampus memberikan dukungan dalam setiap kegiatan mahasiswa
- 6) Memberikan kesempatan menempuh pendidikan bagi mereka yang telah berusia (para pekerja, karyawan, dan lain-lain)

b. Fakultas Ekonomi

- 1) Kegiatan promosi yang melibatkan mahasiswa
- 2) Teknik penyampaian informasi yang optimal terkait keberadaan fakultas maupun jurusan
- 3) Tersedianya kamera pengintai (CCTV)
- 4) Tenaga administrasi umum yang memadai dan pelayanan yang diberikan
- 5) Kemudahan mendapatkan informasi akademik (jadwal kuliah, KHS, dan lain-lain)
- 6) Memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam hal pengembangan potensi akademik
- 7) Memberikan kesempatan kepada para penyandang cacat untuk menempuh pendidikan
- 8) Memberikan kesempatan menempuh pendidikan bagi mereka yang telah berusia (para pekerja, karyawan, dan lain-lain)

c. Fakultas Ilmu Komputer

- 1) Tersedianya bank untuk memudahkan transaksi



- pembayaran biaya pendidikan
- 2) Kurikulum yang sesuai dengan standarisasi nasional dan pendidikan tinggi dan penerapannya
 - 3) Ketersediaan tenaga pendukung akademik (tenaga perpustakaan dan staf akademik) serta pelayanan yang diberikan
 - 4) Memberikan kesempatan menempuh pendidikan bagi mereka yang telah berusia (para pekerja, karyawan, dan lain-lain)

menghasilkan lulusan yang berkualitas.

2. Faktor-faktor berdasarkan dimensi-dimensi yang ada yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dapat menjadi pedoman bagi UPN "Veteran" Jakarta dalam meningkatkan kredibilitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Alfian. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Dengan Metode Student Satisfaction Inventory (SSI)*. Sekolah Tinggi Teknik Musi: Palembang. 2008.
- Katalog Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. 2008.
- Hasan, Iqbal. *Pokok-pokok Materi Statistik 2*. Penerbit : Bumi Akasara. Jakarta. 1995.
- Muhidin, Sambas Ali. *Analisis Kolesrasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Penerbit : Pustaka Setia. Bandung. 2007.
- Portfolio Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jakarta. 2008.
- Portfolio Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jakarta. 2008.

SARAN

Adapun saran atau masukan yang dapat diberikan :

1. UPN "Veteran" Jakarta pada umumnya dan masing-masing Program Studi pada khususnya perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan pada semua aspek seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana sehingga mahasiswa dapat merasa puas dan diharapkan dengan tingkat kepuasan tersebut dapat

Portfolio Fakultas Teknik UPN
"Veteran" Jakarta.2008.

Portfolio Penyusunan Akreditasi
Perguruan Tinggi.2008.

Rachmat, Hernanda. *Analisis Kepuasan
Pelanggan Terhadap Kualitas
Jasa Pelayanan Pada PT. Aster
Penisula.* UPN "Veteran"
Jakarta. 2007.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis.*
Penerbit : Alfabeta. Bandung. 2004.

Titien P, Hermawan.. *Analisis Faktor-
faktor Akademik Yang
Mempengaruhi Kepuasan
Mahasiswa Pada Fakultas*

Teknik UPN "Veteran"
Jakarta, Teknik Industri UPN
"Veteran" Jakarta. Jakarta.
2007.

Tjiptono, Fandy. *Service, Quality and
Satisfaction.* Penerbit : Andi
Offset. Yogyakarta. 2004.

<http://www.musi.ac.id>. 23 Januari 2009.

