

Kualitas Pelayanan di Tinjau Dari Prestasi Akademik Mahasiswa Studi Kasus Pada Universitas Kadiri

Imam Safi¹, Sutriyono², Fourry Handoko³

¹Program Studi Teknik Industri, Universitas Kadiri

^{2,3}Program Studi Teknik Industri S-2, Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang

¹Email: fi.com@yahoo.co.id

Abstrak

Perguruan tinggi mempunyai tujuan umum menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas serta berdaya saing, salah satu ukurannya adalah tingkat prestasi akademik mahasiswa, hal tersebut tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi proses dan hasil belajar mahasiswa diantaranya berasal dari dalam (internal) yaitu fisik dan psikis serta dari luar (eksternal) yaitu lingkungan dan pelayanan. Faktor pelayanan dinilai penting oleh Universitas Kadiri, karena dengan mengetahui kinerja kualitas pelayanannya diharapkan mampu mempengaruhi kualitas lulusan sehingga memiliki kekuatan bersaing yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penilaian mahasiswa terhadap tingkat kinerja kualitas pelayanan di Universitas Kadiri serta pengaruhnya terhadap tingkat prestasi akademik mahasiswa melalui aplikasi model Regresi Logistik Multinomial. Metode *purposive sampling*, dengan 107 orang mahasiswa semester 6 di Universitas Kadiri sebagai responden. 25 atribut kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan tingkat prestasi akademik mahasiswa sebagai variabel dependen. Dari hasil perhitungan total rata-rata tingkat kinerja kualitas pelayanan di Universitas Kadiri dengan nilai 3.13 secara umum dirasa cukup oleh mahasiswa. Hasil *Odds Ratio* menunjukkan saran perbaikan yang perlu dilakukan pada pelayanan adalah suasana belajar yang aktif dan menyenangkan di kelas, pelayanan konsultasi di luar Kegiatan Belajar Mengajar, serta memberikan motivasi sewaktu KBM & berorganisasi secara signifikan mampu mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa di Universitas Kadiri.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Prestasi Akademik Mahasiswa, Regresi Logistik Multinomial*

Pendahuluan

Sebagai salah satu penyedia jasa pendidikan yang secara umum, tujuan penyelenggaraan pendidikan termasuk di perguruan tinggi adalah terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing, selain itu perguruan tinggi tidak terlepas dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa agar output yang dihasilkan berkualitas yang salah satu ukurannya adalah prestasi akademik mahasiswa yang dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Salah satu faktor eksternalnya adalah kualitas pelayanan. Badan Statistik Pendidikan Perguruan Tinggi Kemendiknas menunjukkan jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat terutama pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) pada tahun 2010/2009 yaitu meningkat sebesar 10.96% dari tahun 2007/2008. Dari data tersebut bisa dilihat bahwa semakin banyaknya PTS yang beroperasi, berarti semakin ketatnya persaingan dalam industri jasa pendidikan serta memberikan keleluasaan bagi lulusan Pendidikan Menengah Atas untuk menentukan pilihan PTS yang dapat dipertimbangkan untuk menjadi tempatnya menuntut ilmu. Universitas Kadiri merupakan salah satu PTS yang diharapkan perannya dalam menghasilkan para lulusan yang berkualitas dibidangnya. Untuk itu pihak Universitas Kadiri harus tetap menjaga kualitasnya dan mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh mahasiswa. Hal ini dimaksudkan agar Universitas Kadiri memiliki kekuatan bersaing yang baik dengan PTS lainnya, dalam menarik perhatian mahasiswa maupun mempertahankan kesetiaan dan kepercayaan mahasiswa dengan meningkatkan mutu layanan dan mutu lulusan.

Prestasi akademik merupakan suatu nilai atau ukuran yang diperoleh seseorang dalam sebuah lembaga pendidikan menurut standar atau kinerja tertentu dan merupakan fungsi dari faktor-faktor sekolah (*in school factors*) dan faktor-faktor lainnya (Indriyanto, 2005). Menurut Slameto (2010), Prestasi akademik merupakan output yang sangat penting dan merupakan alat pengukur kemampuan kognitif siswa. Untuk mencapai prestasi akademik yang baik, seorang siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal dan Internal. Salah satu faktor eksternalnya adalah kualitas pelayanan. Menurut Direktorat Akademik DIKTI menyebutkan bahwa kemampuan prestasi akademik mahasiswa diukur dari hasil kurikulum akademik (IPK), ko-kurikuler dan ekstra kurikuler.

Tentang konsep kualitas pelayanan di bidang pendidikan telah banyak dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya seperti Herlina (2010) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dan kualitas layanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Kuo et al., (2011) Kualitas pelayanan pendidikan adalah suatu pendekatan mutu pendidikan sebagai suatu kualitas pelayanan. Sekolah adalah penyedia layanan, dan siswa adalah pelanggan dan *Servqual* adalah skala yang handal, skala ini berlaku untuk pengelolaan pendidikan tinggi, dan hal itu dapat berhasil digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi dengan menggunakan aspek lima dimensi didalamnya (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Hanasya (2012) menambahkan bahwa untuk perbaikan kualitas pelayanan sangat efektif jika menggunakan dimensi dari *Servqual* terhadap kepuasan siswa.

Penelitian-penelitian tersebut pada umumnya dipakai sebagai saran perbaikan mutu layanan menurut kepuasan mahasiswa, dan belum adanya studi kualitas pelayanan yang ditinjau dari tujuan lain suatu perguruan tinggi yaitu mutu lulusan yang diukur oleh tingkat prestasi akademik mahasiswa. Oleh karena itu, pada penelitian ini selain untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Kadiri guna meningkatkan mutu layanan. Sedangkan untuk meningkatkan mutu lulusan perlu mengetahui pengaruh atribut pelayanan yang diberikan terhadap prestasi akademik mahasiswa.

Metode Penelitian

Pemilihan data dan penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, dengan 107 orang mahasiswa semester 6 di Universitas Kadiri sebagai responden. Pengambilan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari data dokumen perusahaan, studi literatur dari jurnal, buku dan internet. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *Microsoft Excel* dan *software SPSS* versi 16.0 *for windows*. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja atribut-atribut pelayanan di Universitas Kadiri di benak mahasiswa dengan melihat jumlah nilai dari skor rata-rata tingkat kinerja dan regresi logistik multinomial digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap prestasi akademik mahasiswa dengan kategori lebih dari dua dengan tahapan sebagai berikut:

1. Melakukan pengujian parameter secara simultan (uji *G*) untuk mengetahui kecocokan model analisis tersebut.
2. Melakukan pengujian parameter secara parsial (uji *Wald*) untuk mengetahui variabel bebas yang paling berpengaruh dalam model tersebut.
3. Melakukan interpretasi terhadap nilai rasio kecenderungan (uji *Odds Ratio Test*) yang terbentuk.

Variabel independen disini adalah atribut pelayanan sebanyak 25 (dua puluh lima) variabel dengan memakai aspek lima dimensi *Servqual* kemudian dijabarkan pada setiap atribut – atribut pelayanan yang ada di Universitas Kadiri (Handoko, 2013), sedangkan variabel dependen adalah tingkat prestasi akademik mahasiswa dengan kategori prestasi akademik rendah diberi kode 0, prestasi akademik sedang diberi kode 1, prestasi akademik cukup diberi kode 2, dan prestasi akademik tinggi diberi kode 3.

Hasil dan Pembahasan

Berikut adalah hasil analisis data deskriptif untuk mengetahui penilaian tingkat kinerja atribut-atribut kualitas pelayanan.

Tabel 1. Hasil Rata-rata Penilaian Atribut Dimensi
 Kualitas Pelayanan Universitas Kadiri

Dimensi	Rata-rata
<i>Tangible</i>	3,31
<i>Reliability</i>	3,03
<i>Responsiveness</i>	3,01
<i>Assurance</i>	3,26
<i>Empathy</i>	2,04
<i>Jumlah Total Rata-rata</i>	3,13

Di lihat dari jumlah total rata-rata pada tabel 1 diatas sebesar 3,13 sehingga dapat diketahui bahwa tingkat kinerja kualitas pelayanan di Universitas Kadiri dirasa cukup oleh mahasiswa sesuai dengan rumus rentang kriteria (Umar, 2004). Kemudian metode regresi logistik multinomial untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap prestasi akademik mahasiswa Universitas Kadiri adalah yang pertama dengan melakukan uji simultan yang menggunakan *likelihood-rasio test*, metode ini merupakan metode pengujian model dengan membandingkan likelihood untuk model lengkap (L_1) dan likelihood untuk model yang semua parameternya sama dengan nol (L_0) yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel respon. Dari 25 variabel independen (X) atribut kualitas pelayanan dimasukkan semua ke dalam estimasi parameter dengan metode Maksimum Likelihood Rasio test tahap awal yang bertujuan untuk mereduksi variabel serta mendapatkan model yang layak seperti pada tabel 2, tampak bahwa pada tingkat kepercayaan 95% terdapat 22 (dua puluh dua) variabel independen yang tidak signifikan, maka perlu melakukan analisis ulang dengan mengeluarkan variabel yang tidak signifikan ($sig. < 0.050$) dari model dan mempertahankan variabel yang signifikan seperti didapat hasil terakhir seperti pada Tabel 3.

Tabel 2. Hasil *likelihood-rasio test* tahap pertama

Model	G	Df	Sig	Keterangan
Keseluruhan model	34.662	3	0.000	Signifikan
x1	5.063	3	0.167	Tidak Signifikan
x2	6.061	3	0.109	Tidak Signifikan
x3	0.409	3	0.938	Tidak Signifikan
x4	4.053	3	0.256	Tidak Signifikan
x5	0.595	3	0.898	Tidak Signifikan
x6	0.225	3	0.973	Tidak Signifikan
x7	1.421	3	0.701	Tidak Signifikan
x8	3.805	3	0.283	Tidak Signifikan
x9	0.394	3	0.941	Tidak Signifikan
x10	8.934	3	0.030	Signifikan
x11	0.180	3	0.981	Tidak Signifikan
x12	0.861	3	0.835	Tidak Signifikan
x13	0.281	3	0.964	Tidak Signifikan
x14	4.017	3	0.260	Tidak Signifikan
x15	0.255	3	0.968	Tidak Signifikan
x16	0.013	3	1.000	Tidak Signifikan
x17	0.002	3	1.000	Tidak Signifikan
x18	3.526	3	0.317	Tidak Signifikan
x19	0.306	3	0.959	Tidak Signifikan

x20	0.575	3	0.902	Tidak Signifikan
x21	3.440	3	0.329	Tidak Signifikan
x22	7.917	3	0.048	Signifikan
x23	13.755	3	0.003	Signifikan
x24	0.012	3	1.000	Tidak Signifikan
x25	0.056	3	0.996	Tidak Signifikan

Tabel 3. Hasil *likelihood-rasio test* tahap akhir

Model	G	df	Sig	Keterangan
Keseluruhan model	76.027	3	0.000	Signifikan
x10	33.383	3	0.000	Signifikan
x22	14.939	3	0.002	Signifikan
x23	21.342	3	0.000	Signifikan

Dari hasil analisis dengan menggunakan uji *G likelihood ratio* dapat diambil keputusan bahwa nilai $G > \chi^2(3;0,05) = 7.814$ atau nilai sig. < 0.050 H_0 ditolak yang berarti bahwa secara bersama-sama ada variabel X10, X22 dan X23 yang mempunyai pengaruh terhadap tingkat prestasi akademik mahasiswa. Dapat juga dikatakan bahwa paling sedikit ada satu koefisien $\beta_j \neq 0$. Untuk mengetahui β_j yang berpengaruh signifikan, dapat dilakukan uji parameter β secara parsial dengan uji *Wald* dan uji *Odds Ratio Test*.

Tabel 4. Hasil estimasi parameter tahap akhir

Tingkat Prestasi	Variabel	B	Wald	df	Sig	Exp(B)	Keterangan
Rendah	Intercept	104.748	247.838	1	0.000		
	X10	-17.688	1233.60	1	0.000	2.081	H_0 Ditolak
	X22	-3.141	9.134	1	0.003	0.043	H_0 Ditolak
	X23	-2.944	3.893	1	0.048	0.053	H_0 Ditolak
Sedang	Intercept	96.656	242.419	1	0.000		
	X10	-16.950	1485.83	1	0.000	4.352	H_0 Ditolak
	X22	-1.895	4.444	1	0.035	0.150	H_0 Ditolak
	X23	-1.795	1.507	1	0.220	0.166	H_0 Diterima
Cukup	Intercept	90.715	225.281	1	0.000		
	X10	-16.750	-	1	-	5.318	H_0 Diterima
	X22	-1.515	2.301	1	0.129	0.220	H_0 Diterima
	X23	-1.140	.547	1	0.460	0.320	H_0 Diterima

Berdasarkan nilai koefisien dari Tabel 4 maka terbentuk 3 (tiga) fungsi model multinomial logit yaitu :

1. Logit 1, kategori Prestasi Akademik Mahasiswa Rendah dengan Kategori Prestasi Akademik Mahasiswa Tinggi sebagai acuan.

$$g_1(x) = 104,748 - 17,688x_{10} - 3,14x_{22} - 2,944x_{23}$$

2. Logit 2, kategori Prestasi Akademik Mahasiswa Sedang dengan Kategori Prestasi Akademik Mahasiswa Tinggi sebagai acuan.

$$g_2(x) = 96,656 - 16,950x_{10} - 1,895x_{22} - 1,795x_{23}$$

3. Logit 3, kategori Prestasi Akademik Mahasiswa Cukup dengan Kategori Prestasi Akademik Mahasiswa Tinggi sebagai acuan.

$$g_3(x) = -90,715 - 16,750x_{10} - 1,515x_{22} - 1,140x_{23}$$

Pengambilan keputusan hasil uji *Wald* pada Tabel 4 jika nilai $W > 1,96$ atau *P-Value* $< \alpha = 0,05$ berarti ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (H_0 Ditolak), dan uji *Odds Ratio* dengan melihat nilai $Exp(B)$ maka variabel (X10) Staf pengajar mampu menciptakan suasana belajar

yang aktif dan menyenangkan di kelas sebesar 1233.60 sig. 0.000 dan 1485.83 sig. 0.003 berpengaruh terhadap prestasi akademik mahasiswa kategori rendah dan sedang dengan nilai *Wald* 1233.60 sig. 0.000 dan 1485.83 sig. 0.003. Pengaruh variabel tersebut terhadap prestasi akademik mahasiswa rendah dan sedang dibandingkan dengan prestasi akademik mahasiswa tinggi memiliki peluang 2,081 dan 4,352 kali lebih besar dalam meningkatkan prestasi akademik mahasiswa. (X22) Staf pengajar memberikan pelayanan konsultasi di luar Kegiatan Belajar Mengajar berpengaruh terhadap prestasi akademik mahasiswa kategori rendah dan sedang dengan nilai *Wald* 9.143 sig. 0.003 dan 4.444 sig. 0.035. Pengaruh variabel tersebut terhadap prestasi akademik mahasiswa rendah dan sedang dibandingkan dengan prestasi akademik mahasiswa tinggi memiliki peluang 0.043 dan 0.150 kali lebih besar dalam meningkatkan prestasi akademik mahasiswa. (X23) Staf pengajar memberikan motivasi sewaktu KBM & berorganisasi berpengaruh terhadap prestasi akademik mahasiswa kategori rendah dengan nilai *Wald* 3.893 sig. 0.000. Pengaruh variabel tersebut terhadap prestasi akademik mahasiswa rendah dibandingkan dengan prestasi akademik mahasiswa tinggi memiliki peluang 0.053 kali lebih besar dalam meningkatkan prestasi akademik mahasiswa.

Tabel 6. Uji Goodness-of-Fit

Metode	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	48.934	90	1.000
Deviance	46.456	90	1.000

Uji kesesuaian model dapat dilihat pada tabel 6 dimana nilai $D = 46,456 < \chi^2(90) = 113,145$ atau nilai signifikan $1.000 > \alpha = 0,050$, artinya model sesuai dengan data dan dapat digunakan.

Kesimpulan

Dari hasil analisa tingkat kinerja kualitas pelayanan di Universitas Kadiri dirasa cukup oleh mahasiswa, sedangkan atribut kualitas pelayanan yang mampu mempengaruhi tingkat prestasi akademik mahasiswa Universitas Kadiri pertama perlunya menciptakan suasana belajar yang aktif dan menyenangkan di kelas, pelayanan tersebut berpengaruh mendorong mahasiswa untuk semangat dalam mengikuti perkuliahan, tidak merasa jenuh saat memperhatikan materi perkuliahan sehingga materi perkuliahan tersampaikan secara optimal. Kedua memberikan pelayanan konsultasi di luar Kegiatan Belajar Mengajar, interaksi Dosen diharapkan tidak hanya pada saat memberikan perkuliahan dikelas tetapi juga menyediakan waktu atau jadwal tersendiri untuk konsultasi bagi mahasiswa, sehingga mahasiswa akan lebih bisa mengutarakan kesulitan dan keluhan mereka saat menerima materi dikelas untuk mencapai prestasi akademik yang tinggi. Dan ketiga memberikan motivasi sewaktu KBM & berorganisasi, ini sejalan dengan Program DIKTI bahwa mahasiswa sekarang tidak hanya dituntut untuk meningkatkan akademis mereka tetapi juga meningkatkan *soft skill* yang bertujuan untuk membentuk karakter mahasiswa ke depan. *Soft skill* tersebut bisa terbentuk salah satunya dari keikutsertaan mahasiswa pada suatu Organisasi di kampus. Jadi disini peran Dosen sangat penting untuk memotivasi para mahasiswa agar mengikuti Organisasi dikampus (BEM, UKM, dll) serta pemberian motivasi saat melakukan Kegiatan Belajar Mengajar di kelas.

Daftar Referensi

- [1] Amelia. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar*. Indonesia; Undip.
- [2] Azwar, Zaifuddin. 2011. *Rekiabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [3] Basuki Hari, N., 2004. *Analisis Regresi Logistik*. Lembaga Penelitian Universitas Airlangga: Surabaya.
- [4] Dikti. 2010. *Pedoman Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Tahun 2010-2014*.
- [5] Dikti. 2010. *Gambaran Umum Perguruan Tinggi Tiap Provinsi*.
- [6] Direktorat Akademik. 2009. *Pedoman Umum Pemilihan Mahasiswa Berprestasi*. DIKTI.

- [7] Furqon, C. 2007. *Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi*. Jurnal Ilmu Administrasi Volume IV No.4 ; Upi Bandung.
- [8] Hanaysha, J.R.M. 2012. *Service Quality And Satisfaction: Study On International Student In Universoties Of Nort Malaysia*. International Journal of Research in Management Issue, Vol. 3 ISSN 2249-5908; UUM.
- [9] Handoko. 2013. *Analisis Persepsi Jasa Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano Dan Ipa Pada Perguruan Xyz. Indonesia: USU*.
- [10] Hosmer, D. W., dan Lemeshow, S. 2000. *Applied Logistic Regression*. New York: John Wiley & Sons.
- [11] Hu¹, Cheng², Chiu³ and Hong⁴. 2011. *A study of customer satisfaction, customer loyalty and quality attributes in Taiwan's medical service industry*. African Journal of Business Management Vol. 5(1), ISSN 1993-8233 ; Academic Journals.
- [12] Indriyanto, B. 2005. *Sumber Daya Pendidikan : Rektualisasi Pasal 1(ayat 10) Undang-Undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. <http://www.depdiknas.go.id/> [15-04-2008].
- [13] Kuo¹, Chang², Lai³. 2011. *Identifying critical service quality attributes for higher education in hospitality and tourism: African Journal of Business Management Vol. 5(30) ISSN 1993-8233; Academic Journals*.
- [14] Kutner, M., Nachtsheim, C., & Neter, J. (2004). *Applied Linear Regression Models Fourth Ed*. New York: McGrawHill.
- [15] Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 dan 2. PT. Indeks, Jakarta.
- [16] Nugraha, Amaranti, R. 2012. *Analisis Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Di Perguruan Tinggi*. Jurnal Prosiding SnaPP2012 ; Sains, Teknologi dan Kesehatan. ISSN 2089-3582. ; UIB.
- [17] Peeva, K. 2010. *Theoretical Aspects Of The Assessment Of Quality In Higher Education. Trakia Journal Of Sciences*, Vol. 8, Suppl. 2 ; Trakia University.
- [18] Purba, M.Br. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Perguruan Tinggi X; IPB*.
- [19] Qudratullah, M.F. 2007. *Misklasifikasi Mahasiswa Baru F Saintek Uin Sunan Kalijaga Jalur Tes Tulis Dengan Analisis Regresi Logistik*. Jurnal CAUCHY – ISSN: 2086-0382.
- [20] Sihombing, 2002, *Satwa Harapan I Pengantar Teknologi Budidaya*. Pustaka Wirausaha Muda. Bogor.
- [21] Singgih, M.L, Rahmayanti. 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan Pada Perguruan Tinggi*. Jurnal Prosiding Seminar Nasional Teknoin Bidang Teknik Industri; ITS.
- [22] Siregar, A.H., Zulaihah, L. 2010. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Dengan Metode Student Satisfaction Inventory (SSI) Di UPN "Veteran" Jakarta*. Jurnal Bina Teknika, Volume 6 No. 1 ; UPN.
- [23] Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Rineka Cipta. Jakarta.
- [24] Tan, Wong, Lam, Ooi, Ng. 2010. *Assessing the link between service quality dimensions and knowledge sharing: Student perspective*. African Journal of Business Management Vol. 4(6) ISSN 1993-8233; Academic Journals.
- [25] Umar, 2004, "Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis", Jakarta, Raja Grafindo Persada.