

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERKULIAHAN ONLINE SELAMA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN SERVICE QUALITY PADA PRODI TEKNIK INDUSTRI S-1 ITN MALANG

Farah Leila Syahla¹⁾, Sri Indriani²⁾, Ida Bagus Suardika³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang
Email : farahleila86@gmail.com

Abstrak, Pendidikan merupakan salah satu faktor yang penting untuk memajukan suatu bangsa. Karena pendidikan merupakan suatu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari diri manusia. Proses pendidikan merupakan sebuah proses yang dengan sengaja dilaksanakan semata-mata bertujuan untuk mencerdaskan. Melalui pendidikan yang baik, sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan formal memiliki tahapan, yaitu TK, SD, SMP, SMA, dan perguruan tinggi. Institut Teknologi Nasional Malang dalam mewujudkan pendidikan yang bermutu dan berkualitas perlu melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan layanan pendidikan yang baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dengan situasi seperti saat ini, pendidikan mengalami kendala dikarenakan adanya pandemik covid-19. Sehingga perlunya ditingkatkan pelayanan yang diberikan prodi sehingga adanya kepuasan. Karena pelayanan pada lembaga pendidikan sangat penting untuk lembaga itu sendiri dan mahasiswanya. Penelitian ini menggunakan metode *ServQual*, yang dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan metode *servqual* mengidentifikasi lima dimensi diantaranya *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dengan didukung metode *importance performance analysis* untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan diharapkan mampu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memenuhi kepuasan mahasiswa, sehingga prodi Teknik Industri S1 ITN Malang dapat mempertimbangkan peningkatan kualitas pelayanan. Prodi Teknik Industri S1 masih perlu mengevaluasi kualitas pelayanan pada proses belajar mengajar secara *Daring* pada masa pandemik covid-19. *Tangibles* memiliki nilai rata-rata GAP sebesar -0,587, dimensi *reliability* sebesar -0,565, dimensi *responsive* sebesar -0,613, dimensi *assurance* sebesar -0,432, *empathy* sebesar -0,547. Berdasarkan hasil *importance performance analysis* dengan menggunakan diagram Kartesius didapatkan atribut ke – 10 kurikulum yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (pelaksanaan praktikum) dan pada atribut ke – 12 pegawai Teknik Industri S1 mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan mahasiswa.

Kata kunci : Mahasiswa, *ServQual*, GAP, *Importance Performance Analysis*, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang penting untuk memajukan suatu bangsa. Karena pendidikan merupakan suatu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari diri manusia. Proses pendidikan merupakan sebuah proses yang dengan sengaja dilaksanakan semata-mata bertujuan untuk mencerdaskan. Melalui pendidikan yang baik, sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan formal memiliki tahapan, yaitu TK, SD, SMP, SMA, dan perguruan tinggi.

Institut Teknologi Nasional Malang

dalam mewujudkan pendidikan yang bermutu dan berkualitas perlu melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan layanan pendidikan yang baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dengan situasi seperti saat ini, perlunya ditingkatkan pelayanan yang diberikan prodi sehingga adanya kepuasan. Karena pelayanan pada lembaga pendidikan sangat penting untuk lembaga itu sendiri dan mahasiswanya. Berikut adalah beberapa keluhan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada prodi Teknik Industri S-1 ITN Malang:

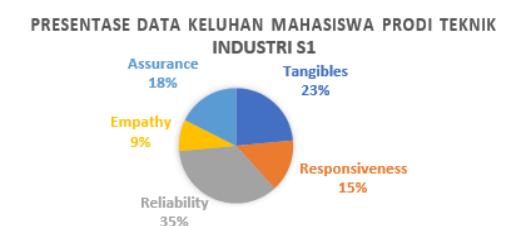
Tabel 1. Data Keluhan Mahasiswa

No	Jenis Dimensi	Jumlah Responden	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	8	Pada saat kuliah <i>online</i> sering terkendala jaringan internet yang buruk
2	<i>Responsiveness</i>	5	Beberapa dosen dan staf sulit untuk dihubungi atau

			slow respon
3	<i>Reliability</i>	12	Terkadang dosen merencanakan pertemuan tidak sesuai dengan jadwal
4	<i>Assurance</i>	6	Mahasiswa sulit dalam memahami materi dikarenakan gangguan jaringan dan lainnya
5	<i>Empathy</i>	3	Perpanjangan waktu dalam penyelesaian administrasi dan KRS
	Total	34	

(Sumber : Hasil Wawancara)

Berdasarkan tabel 1, dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa mahasiswa didapatkan keluhan sebanyak 34 responden mengenai kualitas pelayanan pada prodi Teknik Industri S-1. Berikut adalah persentase data keluhan mahasiswa yang digambarkan pada diagram lingkaran :



Gambar 1. Prosentase Data Keluhan Mahasiswa Prodi Teknik Industri S1

Berdasarkan gambar 1 didapatkan persentase tertinggi sebesar 35% yaitu terdapat pada dimensi *reliability*. Persentase tersebut mengartikan bahwa terdapat keluhan pada kualitas pelayanan prodi Teknik Industri S1. Dari permasalahan pada diagram tersebut maka dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan yang dialami oleh mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh program studi Teknik Industri SI ITN Malang. Salah satu pengukuran kualitas pelayanan ialah dengan menggunakan metode *service quality*. Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan metode *servqual* mengidentifikasi lima dimensi diantaranya *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dengan didukung metode *importance performance analysis* untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan diharapkan mampu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memenuhi kepuasan mahasiswa, sehingga prodi Teknik Industri S1 ITN Malang dapat mempertimbangkan

peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual*.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Penelitian survei adalah penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa kini ataupun lampau. Penelitian ini dilakukan pada sebuah populasi, data yang diambil berdasarkan sampel yang diambil dari populasi tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data yang tepat serta nyata.

Service Quality (Servqual)

Kualitas pelayanan adalah keseimbangan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Muhammad, 2022).

Indikator Dimensi Kualitas Jasa

Terdapat 5 indikator dimensi kualitas pelayanan jasa (Puspitaningtyas, 2019):

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

GAP

Gap analysis atau analisis kesenjangan juga merupakan salah satu tahapan yang digunakan dalam perencanaan maupun evaluasi kinerja karyawan. *Gap analysis* menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of service*). Model ini menegaskan bahwa apabila kinerja pada sebuah atribut (*attribute performance*) meningkatkan lebih besar dari harapan (*expectation*) atas atribut bersangkutan, maka

persepsi kepada jasa yang diberikan akan positif dan begitu pula sebaliknya (Dany Wibisono, 2019). Menurut Apriyanto (2016) terdapat lima gap utama, diantaranya :

1. GAP 1, Gap antara harapan pelanggan dan persepsi perusahaan (*knowledge gap*).
2. GAP 2, Gap antara persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standars gap*).
3. GAP 3, Gap antara spesifikasi kualitas jasa serta penyampaian jasa (*delivery gap*).
4. GAP 4, Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi serta eksternal (*communications gap*).
5. GAP 5, Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

Skala Likert

Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert. Skala likert mempunyai empat atau lebih poin – poin pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah nilai / skor. Menurut Sugiyono (dalam Krismonda, 2020).

1. Sangat Puas skor 4
2. Puas skor 3
3. Kurang Puas skor 2
4. Sangat Tidak Puas skor 1

Sampling

Sampling adalah teknik yang dilakukan untuk menentukan sampel (Muhammad, 2022). Sampling digunakan ketika sulit untuk memeriksa semua item yang ada didalam populasi. Dalam proses pengambilan sampel, harus memperhatikan dan melakukannya dengan benar, agar karakteristik sampel tersebut dapat mewakili keseluruhan populasi. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melakukan sampling :

1. Menentukan populasi
2. Menentukan sampling *frame*
3. Menentukan prosedur sampling yang akan digunakan
4. Menentukan ukuran sampel
5. Memilih elemen sampel
6. Pengumpulan data dari sampel yang telah dipilih.

Ukuran Sampling

Menurut Sugiyono (dalam Muhammad, 2022) terdapat tiga kriteria untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu *level of precisions*, *level of convidence*, dan *degree of*

variability. Berikut penjelasan dari ketiga kriteria tersebut :

- *Level of precisions*
- *Level of convidence*
- *Degree of variability*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Tabel 2. Dimensi Atribut penilaian

Dimensi	Atribut
Tangibles	Kinerja jitsi sebagai sarana pembelajaran
	Kinerja spada sebagai sarana pembelajaran
Reliability	Pelayanan administrasi pegawai Teknik Industri S1 melayani mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan
	Ketepatan dan kesesuaian penggunaan waktu dalam proses belajar dan mengajar
	Kejelasan informasi penyampaian jasa (KRS, beasiswa)
Responsiveness	Pegawai Teknik Industri S1 tanggap dalam melakukan pelayanan administrasi
	Dosen Teknik Industri S1 tanggap dalam hal kebutuhan akademik mahasiswa
Assurance	Pegawai Teknik Industri S1 memiliki kompetensi dibidangnya
	Dosen Teknik Industri S1 memiliki kompetensi dibidangnya
	Kurikulum yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (pelaksanaan praktikum)

(Sumber: Pengolahan Data)

Pada tabel 2 merupakan tahap dilakukan survei langsung untuk mengetahui atribut apa saja yang dibutuhkan dalam melakukan penyusunan kuisioner. Atribut yang digunakan dalam

penelitian ini merupakan hasil dari pengamatan berdasarkan lima dimensi *servqual*.

Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan *Servqual*

- Rumus nilai rata – rata nilai harapan :
$$TE_i = \frac{(E_1x4) + (E_2x3) + (E_3x2) + (E_4x1)}{N}$$

- Rumus nilai rata – rata nilai kenyataan :
$$TE_i = \frac{(E_1x4) + (E_2x3) + (E_3x2) + (E_4x1)}{N}$$
- Rumus nilai rata – rata nilai kepentingan :
$$TE_i = \frac{(E_1x4) + (E_2x3) + (E_3x2) + (E_4x1)}{N}$$

Tabel 3. Hasil Nilai Rata-Rata Kuisisioner Harapan, Kenyataan, dan Kepentingan 115 Responden

No	Daftar Pernyataan	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan	Nilai Kepentingan
A	<i>Tangibles</i> (Nyata)			
1	Kinerja jitsi sebagai sarana pembelajaran	2,704	2,008	2,521
2	Kinerja spada sebagai sarana pembelajaran	3,391	2,913	3,469
B	<i>Reliability</i> (Kehandalan)			
3	Pelayanan administrasi pegawai Teknik Industri S1 melayani mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan	3,382	2,93	3,243
4	Ketepatan dan kesesuaian penggunaan waktu dalam proses belajar dan mengajar	3,356	2,756	3,286
5	Kejelasan informasi penyampaian jasa (KRS, beasiswa)	3,469	2,826	3,403
C	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)			
6	Pegawai Teknik Industri S1 tanggap dalam melakukan pelayanan administrasi	3,403	2,765	3,286
7	Dosen Teknik Industri S1 tanggap dalam hal kebutuhan akademik mahasiswa	3,469	2,886	3,4
D	<i>Assurance</i> (Jaminan)			
8	Pegawai Teknik Industri S1 memiliki kompetensi dibidangnya	3,391	3,008	3,382
9	Dosen Teknik Industri S1 memiliki kompetensi dibidangnya	4	3,06	3,556
10	Kurikulum yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (pelaksanaan praktikum)	3,373	3,026	3,347
E	<i>Empathy</i> (Empati)			
11	Perpanjangan waktu dalam penyelesaian administrasi dan KRS	3,373	2,991	3,295
12	Pegawai Teknik Industri S1 mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan administrasi mahasiswa	3,443	2,73	3,4

(Sumber : Pengolahan Data)

Perhitungan GAP

$$Q = P - E$$

Tabel 4. Hasil Analisis GAP

	Rata-rata Nilai Kenyataan	Rata-rata Nilai Harapan	Rata-rata GAP
<i>Tangibles</i> (Nyata)	2,46	3,047	-0,587
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	2,837	2,837	-0,565
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	2,825	2,825	-0,613
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,031	3,463	-0,432
<i>Empathy</i> (Empati)	3,031	3,408	-0,547

(Sumber : Pengolahan Data)

Berdasarkan tabel 4 hasil perhitungan rata-rata GAP dimana 5 dimensi memiliki hasil negatif yang berarti kenyataan tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Kondisi tersebut dibutuhkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

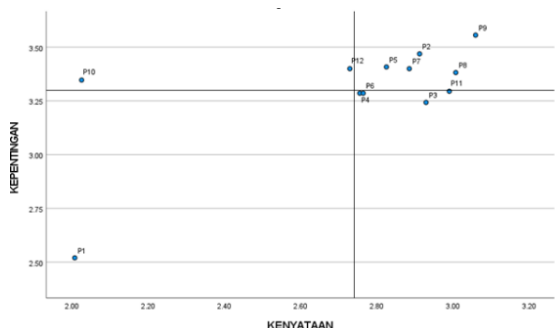
keseluruhan yang artinya termasuk dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu istimewa.

- Kuadran IV menggambarkan atribut layanannya dianggap kurang penting namun kenyataan pelayanannya memuaskan.

Hasil IPA dan GAP

Tabel 5. Hasil IPA dan GAP

Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

(Sumber : Pengolahan SPSS 28)

Berdasarkan gambar 2 menentukan posisi tiap atribut dari setiap dimensi kualitas pelayanan prodi Teknik Industri S1 ITN Malang.

- Kuadran I berisikan atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa namun pada kenyataannya atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan.
- Kuadran II merupakan atribut kepuasan yang dianggap penting dan kinerja pelayanannya juga dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh mahasiswa.
- Kuadran III menggambarkan atribut pelayanan sebagai prioritas rendah, dimana rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kenyataan berada di bawah skor rata-rata

No	Atribut	Kuadran	Nilai GAP
1	Kurikulum yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (pelaksanaan praktikum) (10)	I	-0,347
2	Pegawai Teknik Industri S1 mampu memberikan penyelesaian masalah (12)	I	-0,713
3	Kinerja spada sebagai sarana pembelajaran (1)	II	-0,696
4	Kejelasan informasi penyampaian jasa (KRS, beasiswa) (5)	II	-0,643
5	Dosen Teknik Industri S1 tanggap dalam hal kebutuhan akademik mahasiswa (7)	II	-0,582
6	Pegawai Teknik	II	-0,383

	Industri S1 memiliki kompetensi dibidangnya (8)		
7	Dosen Teknik Industri S1 memiliki kompetensi dibidangnya	II	-0,566
8	Kinerja jitsi sebagai sarana pembelajaran (1)	III	-0,696
9	Pelayanan administrasi pegawai Teknik Industri S1 melayani mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan (3)	IV	-0,452
10	Ketepatan dan kesesuaian penggunaan waktu dalam proses belajar dan mengajar	IV	-0,6
11	Pegawai Teknik Industri S1 tanggap dalam melakukan pelayanan administrasi	IV	-0,643
12	Perpanjangan waktu dalam penyelesaian administrasi dan KRS	IV	-0,382

(Sumber: Pengolahan Data)

a. Kuadran I (*Concentrate these*)

Pada atribut kurikulum yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (pelaksanaan praktikun) (10) dengan nilai GAP -0,6 dimana nilai negatif tersebut belum sesuai harapan mahasiswa dan masuk kedalam *concentrate these* yaitu perlu adanya perbaikan pada kurikulum (pelaksanaan praktikum) untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pasar industri agar mahasiswa mampu bersaing dengan dunia kerja. Pada atribut pegawai Teknik Industri S1 mampu memberikan

penyelesaian masalah terhadap keluhan mahasiswa (12) dengan nilai GAP -0,713 dimana nilai negatif tersebut belum sesuai harapan mahasiswa dan masuk kedalam *concentrate these* yaitu bisa dengan cara menambah pegawai administrasi ataupun admin agar keluhan mahasiswa dapat ditampung dengan baik.

b. Kuadran II (*keep up the good work*)

Pada atribut (1), (5), (7), (8), dan (9) yang masuk kedalam kuadran II, performa atribut ini dinilai sudah memenuhi kriteria dari para mahasiswa dilihat dari tingkat kepentingannya, sehingga para mahasiswa menilai atribut ini sudah cukup memuaskan meskipun masih ada nilai gap yang negatif sehingga atribut ini wajib untuk dipertahankan.

c. Kuadran III (*low priority*)

Menunjukkan atribut kinerja jitsi sebagai saran pembelajaran (1) dinilai kurang penting, dan performa yang diberikan juga kurang memuaskan. Akan tetapi keberadaan atribut ini juga tetap harus diperhatikan dan ditingkatkan karena masih berada pada gap yang negatif.

d. Kuadran IV (*possible overkill*)

Terdapat 4 atribut yang masuk dalam kuadran 4 yaitu pada atribut (9),(10),(11), dan (12). Atribut ini dinilai kurang penting namun performanya cukup memuaskan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil perhitungan GAP analisis dengan metode *service quality* dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata GAP dari kelima dimensi tersebut dengan tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat harapan mahasiswa prodi Teknik Industri S1 ITN Malang menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dengan harapan mahasiswa dikarenakan masih adanya nilai negatif pada tiap atribut. Dimana dimensi *tangibles* memiliki nilai rata-rata GAP sebesar -0,587, dimensi *reliability* sebesar -0,565, dimensi *responsive* sebesar -0,613, dimensi *assurance* sebesar -0,432, *empathy* sebesar -0,547.
2. Berdasarkan hasil *importance performance analysis* dengan menggunakan diagram Kartesius didapatkan atribut dari beberapa

dimensi yang harus diprioritaskan untuk perbaikan adalah sebagai berikut :

- a. Pada atribut ke-10 kurikulum yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (pelaksanaan praktikum), atribut ini dinilai masih kurang sesuai sehingga perlu adanya perbaikan pada kurikulum untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pasar industri agar mahasiswa mampu bersaing dengan dunia kerja.
- b. Pada atribut ke-12 pegawai Teknik Industri S1 mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan mahasiswa, atribut ini juga dianggap masih belum sesuai. Maka hal yang dapat dilakukan prodi yaitu bisa dengan cara menambah pegawai administrasi ataupun admin agar keluhan mahasiswa dapat ditampung dengan baik

Saran

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Diharapkan adanya evaluasi perbaikan agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya pada masa pandemik covid-19, sehingga prodi Teknik Industri S1 ITN Malang dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.
2. Diharapkan untuk peneliti berikutnya, dapat meneliti di luar prodi Teknik Industri S-1, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh Institut Teknologi Nasional Malang merata.

DAFTAR PUSTAKA

Hayati, I. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi

Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2).

Hidayatullah, N., & Suardika, I. B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang). *Jurnal Valtech*, 3(1).

Krismonda, N. (2020). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PGCV (Potencial Gain In Customer Value)*. [Skripsi]. Institut Teknologi Nasional, Malang.

Lusianti, D. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XVI.

Meita, Q. (2018). *Evaluasi Layanan Dengan Pendekatan Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Flaurent Salon Yogyakarta*. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Muhammad, M. (2022). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo*. [Skripsi]. Institut Teknologi Nasional Malang.

Nurdianti, R. R. S., & Suhendra, S. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode Service Quality (Servqual) Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. *Jurnal Siliwangi: Seri Pendidikan*, 5(1).