

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI PASTORAL REINHA LARANTUKA

Letitia Susana Beto Letek¹⁾

¹Mahasiswa Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka

Email : letekletitia06@gmail.com

Alfonsus Mudi Aran²⁾

²Dosen STP Reinha Larantuka

Email : alfonsaran@gmail.com

Skolastika Lelu Beding³⁾

³Dosen STP Reinha Larantuka

Email : skolastikabeding@stpreinha.ac.id

ABSTRAK

Perguruan Tinggi merupakan lembaga penyedia jasa pendidikan yang senantiasa dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar menghasilkan mahasiswa berprestasi serta mampu menghadapi persaingan antar perguruan tinggi. Dalam kaitannya, Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka juga harus mampu memberikan mutu pendidikan berkualitas dengan meningkatkan layanan pendidikannya. Kualitas pelayanan adalah evaluasi dari hasil membandingkan antara pelayanan diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif adalah untuk menilai kualitas pelayanan Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka ditinjau dari kepuasan mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 responden, didasarkan pada teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan analisis data menggunakan metode Servqual untuk menganalisis sumber masalah serta cara memperbaiki kualitas layanan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang dianggap penting sehingga dapat dijadikan sebagai saran perbaikan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa belum puas terhadap pelayanan pendidikan terlihat dari rata-rata nilai gap sebesar -18,1 dengan dua nilai gap negatif terbesar -1,6 pada pelayanan fasilitas wifi dan -1,52 pada pelayanan kegiatan kampus. Sedangkan analisis IPA menunjukkan 8 layanan yang tergolong dalam prioritas utama yaitu organisasi senat mahasiswa, keuangan, kegiatan kampus dan evaluasi, aspirasi dan permasalahan mahasiswa, fasilitas pengembangan bakat minat, website kampus serta fasilitas wifi.

Kata Kunci : *Kualitas, Layanan Pendidikan, dan Kepuasan*

ABSTRACT

Higher Education is an educational service provider institution that is always required to provide the best service in order to produce outstanding students and be able to face competition between universities. In this regard, Reinha Larantuka Pastoral College must also be able to provide quality education by improving its educational services. Service quality is an evaluation of the results of comparing the service received with the expected service. The purpose of this study using quantitative descriptive methods is to assess the quality of service of Reinha Larantuka Pastoral College in terms of student satisfaction. The sample in this study amounted to 94 respondents, based on saturated sampling techniques. Data collection techniques in the form of questionnaires and data analysis using the Servqual method to analyze the source of the problem and how to improve service quality and *Importance Performance Analysis* (IPA) to identify performance factors that are considered important so that they can be used as suggestions for improvement. Research findings show that students are not satisfied with educational services, as seen from the average gap value of -18.1 with the two largest negative gap values being -1.6 in wifi facility services and -1.52 in campus activity services. While the science analysis shows 8 services that are classified as top priorities, namely student senate organization, finance, campus activities and evaluation, student aspirations and problems, talent development facilities, interests, campus websites and wifi facilities.

Keywords : *Quality, Education Services, and Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu kebutuhan yang diperlukan manusia untuk keberlangsungan hidupnya sampai kapanpun dan dimanapun Ia berada. Pendidikan sangat berperan penting dalam pembangunan manusia, sebab tanpa pendidikan masyarakat kesulitan untuk maju dan bahkan mungkin tertinggal. Gereja Katolik sendiri memaknai pentingnya pendidikan sebagai sebuah tanggung jawab moral dimana hal ini telah dibahas dokumen Gereja *Gravissimum Educationis* (Pernyataan tentang Pendidikan Kristen) yang berisi tentang hak setiap orang dalam mengenyam pendidikan sesuai dengan tujuan dan bakatnya, dimana kehadiran Gereja nampak pada sekolah-sekolah Katolik yang ada di Indonesia termasuk kehadiran Perguruan Tinggi Katolik yang diharapkan dapat menghasilkan calon katekis atau gembala umat yang profesional seturut teladan Yesus Kristus sang Gembala Ilahi (Hardawiryana, 2017:293-317).

Menghasilkan calon katekis yang handal dan profesional sesuai dengan perkembangan dan tuntutan zaman ini tentunya memerlukan proses panjang termasuk adanya lembaga pendidikan tinggi yang berkualitas turut menyumbang keberhasilan calon katekis. Kualitas atau nama lain dari kata mutu diartikan sebagai kesesuaian antara apa yang dipersyaratkan atau distandarkan untuk dapat memenuhi ekspektasi dan harapan dari pelanggan (Erwin Firdaus, 2021:1). Dengan kata lain, kualitas sebagai kepuasan terbaik dan tercapainya kebutuhan dari pelanggan (Nirva, 2022:186). Menurut Lewis dan Booms, kualitas layanan adalah teknik evaluasi yang dilakukan untuk mengukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan atau *expected service* (Yousapronpaiboon, 2014: 1088-1095).

Menurut Oliveria, permasalahan tentang kualitas pelayanan menjadi sangat vital sebab pendidikan tinggi merupakan lembaga

pendidikan yang mempersiapkan para calon profesional untuk terjun ke dunia lapangan serta peduli terhadap kesehatan masyarakat dan pendidikan generasi baru (Khodyar, dkk, 2012: 204-211). Sementara itu, menurut Pedro, dkk bahwa adanya pengaruh perkembangan IPTEK berkontribusi pada meningkatnya persaingan antar perguruan tinggi sehingga setiap institusi didorong untuk meningkatkan kualitasnya agar mampu menarik simpatik masyarakat dan mahasiswa baru maupun mempertahankan mahasiswa lama selaku pelanggan dalam institusi tersebut (Yong-Sik & Yung Kyun, 2019:1-12). Dengan demikian, dapat dikatakan kualitas merupakan hal urgen yang perlu disorot dalam dunia pendidikan saat ini terutama pada perguruan tinggi.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, perguruan tinggi perlu memperhatikan tiga aspek yaitu (1) apa kebutuhan mahasiswa; (2) bagaimana mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa (3) cara terbaik memenuhi kebutuhan sehingga mahasiswa merasa puas. Dengan mengkaji tiga aspek tersebut, maka perguruan tinggi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan dari mahasiswa, meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa kebutuhan dan keinginan dari setiap mahasiswa berbeda-beda dan beragam serta tingkat kepuasan juga berbeda-beda dari setiap mahasiswa (Atasoge, dkk, 2019:1-18).

Menurut Kotler yang dikutip oleh Anselmus, dkk mengatakan bahwa pelayanan yang diharapkan atau *expected service* dan pelayanan yang dirasakan atau *perceived service* merupakan dua faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Atasoge, dkk, 2019:1-18). Jika layanan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan tersebut dianggap baik atau positif. Sementara itu, dilain pihak jika pelanggan merasa bahwa layanan tersebut secara signifikan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau berpersepsi sangat positif (Ha Sue, 2017:244-258).

Membangun persepsi positif pada perguruan tinggi salah satunya adalah dengan memberikan layanan terbaik sesuai dengan harapan mahasiswa agar tercipta kepuasan, sebab dua faktor di ataslah yang menciptakan rasa kepuasan bagi mahasiswa atau *customer satisfaction* (Rusdiana, 2021:66).

Dengan demikian, Oliver memberikan pemahaman kepuasan sebagai reaksi dalam bentuk rasa senang oleh pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan dan penilaian terhadap suatu produk atau jasa yang telah digunakan (Keban, 2019). Singkatnya kepuasan adalah tingkat sentimen pelanggan setelah melakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan apa yang diharapkan (Gultom, dkk, 2014:21-33). Hal ini sesuai dengan temuan Parasuraman, dkk bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan saling berkaitan dimana kepuasan pelanggan yang meningkat merupakan hasil langsung dari kualitas pelayanan yang baik pula (Bellamkonda, 2016:446-462).

Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka merupakan salah satu perguruan tinggi swasta Katolik yang ada di Indonesia, dengan visinya yakni diharapkan pada tahun 2030 dapat menjadi salah satu perguruan tinggi berkualitas serta bermanfaat bagi masyarakat dari seluruh kalangan. Untuk mencapai tujuan yang digariskan dalam visi tersebut, maka Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka atau yang dikenal juga dengan singkatan STP Reinha Larantuka terus melakukan pembenahan secara internal guna mempersiapkan diri dan memajukan pendidikan yang lebih berkualitas baik dari segi fasilitas, mutu pendidik, tenaga kependidikan, maupun mutu lulusan sehingga STP Reinha Larantuka mampu memberikan layanan terbaik yang sesuai dengan harapan dari mahasiswa.

Berkaitan dengan visi menjadikan STP Reinha Larantuka sebagai salah satu perguruan tinggi yang berkualitas dilaksanakan melalui

misi Tridharma perguruan tinggi yaitu: 1) Menyelenggarakan Pendidikan Agama Katolik, 2) Melaksanakan Penelitian di Bidang Keagamaan, Pastoral, Kateketik dan Lintas Disiplin ilmu, 3) Melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat Atas Dasar Pancasila dan UUD 1945 serta dalam Semangat Injil. Misi ini dihidupi dalam bentuk pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pihak kampus seperti melaksanakan perkuliahan, adanya kegiatan *Weekend Pastoral, Live In, Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa maupun para dosen, *service* yang diberikan oleh tenaga pendidik maupun kependidikan, dan lain sebagainya

Namun, pelayanan yang diberikan kampus seperti yang telah dijelaskan di atas belum memenuhi harapan mahasiswa dan tujuan yang ingin dicapai, dengan kondisi seperti kurangnya transparansi administrasi, kurangnya profesionalitas tenaga pendidik dan kependidikan, kurang tanggapnya kampus terhadap aspirasi dan keluhan mahasiswa, serta organisasi kemahasiswaan belum berjalan secara optimal. Permasalahan-permasalahan ini tergolong dalam aspek layanan yang apabila tidak dikaji lebih mendalam, akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kampus sehingga dapat berdampak pada kurangnya minat mahasiswa baru untuk bergabung serta mahasiswa lama untuk menyelesaikan kuliah di STP Reinha Larantuka.

Salah satu upaya yang dilakukan guna mengukur tingkat keberhasilan STP Reinha Larantuka sebagai Perguruan Tinggi yang menyediakan layanan pendidikan adalah dengan membuat survey kepuasan pelanggan (Windasuri dan Susanti, 2017:66-67). Pelanggan adalah orang yang sering dan konsisten memanfaatkan suatu produk atau jasa tertentu secara berkala dimana pada perguruan tinggi pelanggan yang dimaksud ialah mahasiswa (Ismail, 2016:494-510).

Dengan demikian, kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur keberhasilan STP Reinha Larantuka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Ismail, 2016:494-510).

Survey terdahulu oleh LPM STP Reinha Larantuka tahun 2019 terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik menunjukkan bahwa pelayanan akademik STP Reinha belum maksimal dengan persentase kepuasan 78% dari target capaian 90%. Kemudian penelitian dilakukan oleh Vinsensius B. Toron pada tahun 2022 berkaitan dengan kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik menunjukkan adanya peningkatan kepuasan dengan indeks peningkatan sebesar 85,55 (Toron, 2022:36-42). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan akademik STP Reinha Larantuka secara umum memperoleh nilai tinggi, namun masih perlu ditingkatkan lagi berbagai aspek yang belum mencapai kepuasan dari mahasiswa.

Dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL sebagai metode pengukuran kualitas layanan di STP Reinha Larantuka. Salah satu keunggulan dari metode ini adalah instrumen SERVQUAL yang berkembang telah menjadi semacam standar/ukuran dalam rangka penilaian dilihat dari berbagai dimensi kualitas (Masram, 2007:24). Dimensi yang dimaksud ialah bukti fisik (*tangibles*) berkaitan dengan fasilitas yang disediakan oleh kampus, keandalan (*reliability*) mengacu pada seberapa diandalkannya layanan pendidikan seperti yang dirasakan oleh mahasiswa, daya tanggap (*responsiveness*) menyangkut seberapa cepat layanan pendidikan diberikan pada mahasiswa, kepedulian (*empathy*) berkaitan dengan kepedulian dan pendekatan layanan pendidikan kepada mahasiswa ketika menghadapi kekhawatiran maupun masalah dan yang terakhir kepastian atau jaminan (*assurance*) menyangkut kepercayaan mahasiswa terhadap keterampilan, pengetahuan dan kemampuan

pendidikan dosen secara keseluruhan (Choi, 2019:1-12).

Hal ini menjadi penting sebab tidak hanya perlu dilakukan evaluasi secara akademik namun perlu juga mengukur kepuasan mahasiswa dari berbagai aspek dimulai dari penilaian terhadap dosen (akademik), tenaga kependidikan, serta sarana prasarana yang disediakan Kampus STP Reinha Larantuka. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Kampus untuk melakukan perbaikan atau peningkatan aspek yang belum mencapai kepuasan dari mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yang dilaksanakan pada bulan Maret-Juni 2023 di Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STP Reinha Larantuka yang sedang menempuh pendidikan S1 dengan penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel (Rukajat, 2018:86). Alasan peneliti menggunakan teknik sampling jenuh karena populasi dalam penelitian ini kecil dan masih dapat dijangkau oleh peneliti.

Sementara itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner/angket, yang berfungsi untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi seseorang terhadap suatu peristiwa, fenomena atau objek tertentu (Siregar, 2017:25). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran *Skala Likert*, seperti terdapat pada tabel di bawah ini :

Skor Persepsi Mahasiswa

Keterangan	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Tidak Puas	1	5
Tidak Puas	2	4
Cukup Puas	3	3
Puas	4	2
Sangat Puas	5	1

Skor Ekspektasi Mahasiswa

Keterangan	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Tidak Penting	1	5
Tidak Penting	2	4
Cukup Penting	3	3
Penting	4	2
Sangat Penting	5	1

Sementara itu, metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Uji Validitas

Korelasi *Product Moment* merupakan rumus yang dapat digunakan untuk menentukan validitas, dimana tingkat signifikansi dalam penelitian ini sebesar 5%.

2. Uji Reliabilitas

Rumus yang digunakan dalam menguji reliabilitas instrumen penelitian adalah rumus *Cronbach Alpha*.

3. Analisis *Servqual*

Metode SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang mengukur persepsi dan harapan pelanggan, serta mengukur gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan yakni bukti fisik/*tangible*, daya tanggap/*responsiveness*, keandalan/*reliability*, empati/*empathy* dan jaminan/*assurance* (Galeeva, 2016:329-348).

4. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada analisis ini seluruh faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dipetakan ke dalam 4 kuadran, seperti terdapat pada tabel kuadran ekspektasi dan persepsi di bawah ini :

Ekspektasi/Harapan/Kepentingan	Kuadran I Prioritas Utama (<i>Concentrate These</i>)	Kuadran II Pertahankan prestasi (<i>Keep Up To The Good Work</i>)
	Kuadran III Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>)	Kuadran IV Berlebihan (<i>Possible Overkill</i>)

Persepsi/Kinerja

Keterangan:

Kuadran I: Atribut pada kuadran ini walaupun dinilai sangat penting oleh pelanggan, namun pada kenyataannya belum memenuhi harapan pelanggan (tingkat kepuasan masih rendah) sehingga perlu ditingkatkan.

Kuadran II: Atribut pada kuadran ini dinilai sangat penting dan pada kenyataannya sudah sesuai dengan harapan pelanggan sehingga perlu dipertahankan.

Kuadran III: Pelanggan menilai atribut-atribut pada kuadran ini tidak penting, dan pada kenyataannya belum memenuhi harapan.

Kuadran IV: Pelanggan menilai atribut-atribut pada kuadran tidak penting namun kenyataannya sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam penelitian ini, untuk pengerjaan analisis data selanjutnya dibantu dengan program *software SPSS 29.0*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka sudah ada sejak tahun 1991 yang dikenal dengan nama Diploma 1, Diploma 2 Waibalun Filial IPI Malang. Pada tanggal 07 Oktober 2010, Diploma 1, Diploma 2

Waibalun ditingkatkan statusnya menjadi Strata 1 (S1) dengan nama Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka, yang didirikan oleh Yayasan CIJ dengan nama: Yayasan Perguruan Tinggi Henricus Leven (YAPERTHEL).

Uji Instrumen Penelitian

Peneilitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Pastoral Reinha Larantuka dengan jumlah mahasiswa pada Tahun Akademik 2022/2023 sebanyak 122 orang. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan maka diperoleh 94 responden sebagai sampel. Adapun hasil uji instrumen penelitian, sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Untuk dapat menentukan valid tidaknya suatu item pernyataan pada kuesioner maka digunakan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dengan tingkat signifikan 5% dimana $n-2 = 94-2 = 92$ maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,203, maka apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dinyatakan valid atau memenuhi syarat sebagai instrumen yang baik. Berdasarkan hasil perhitungan semua item pernyataan dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai *cronbach alpha* data persepsi sebesar 0,915 dan data ekspektasi memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,797. Dengan demikian, data persepsi dan ekspektasi dikatakan reliabil atau dapat dipercaya sebab instrumen tersebut menunjukkan konsistensi dan stabilitas.

3. Analisis Servqual

Perhitungan Skor SERVQUAL Per-Item Pernyataan.

Skor *Servqual* Per-Item Pernyataan

Item Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap
Item 1	3,57	4,62	-1,05
Item 2	4,06	4,71	-0,65

Item 3	3,89	4,54	-0,65
Item 4	3,03	2,05	0,98
Item 5	3,87	4,73	-0,86
Item 6	4,01	4,73	-0,72
Item 7	3,7	4,53	-0,83
Item 8	2,95	2,2	0,75
Item 9	3,46	4,52	-1,06
Item 10	4,18	4,74	-0,56
Item 11	4	4,65	-0,65
Item 12	3,98	4,49	-0,51
Item 13	3,28	4,71	-1,43
Item 14	3,1	4,62	-1,52
Item 15	2,83	2,3	0,53
Item 16	3,26	4,64	-1,38
Item 17	2,91	2,24	0,67
Item 18	3,27	4,45	-1,18
Item 19	3,81	4,35	-0,54
Item 20	3,74	4,61	-0,87
Item 21	4,23	4,78	-0,55
Item 22	3,85	4,48	-0,63
Item 23	2,7	2,11	0,59
Item 24	3,74	4,47	-0,73
Item 25	3,88	4,76	-0,88
Item 26	3,39	4,61	-1,22
Item 27	3,3	4,69	-1,39
Item 28	2,57	2,02	0,55
Item 29	3,06	4,66	-1,6
Item 30	4,07	4,81	-0,74
Total Keseluruhan	105,72	123,82	-18,1

Sumber : Pengolahan Data Primer Tahun 2023

Nilai gap agregat untuk item pernyataan sebesar -18,1 sesuai tabel di atas. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya ketidapuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan STP Reinha Larantuka sebab berdasarkan skor *Servqual* apabila skor *Quality* (nilai gap yang diperoleh) lebih kecil dari nol dimana ekspektasi lebih besar dari persepsi, menciptakan rasa kurang puas atas layanan/jasa yang diterima (Galeeva, 2016:329-348). Oleh karena itu, pihak kampus harus melakukan pembenahan dan meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik lagi kedepannya.

Adapun tiga item yang memiliki nilai gap positif tertinggi adalah item 4 dan 8 masing-masing mengenai pelayanan yang diberikan karyawan dengan nilai gap sebesar 0,98, dan berkaitan dengan keluhan, saran serta

kritikan dari mahasiswa tentang perkuliahan dengan nilai gap sebesar 0,75 serta item 17 yang membahas transparansi pelayanan administrasi dan keuangan dengan nilai gap sebesar 0,67. Nilai gap positif tertinggi ini menunjukkan mahasiswa sangat puas terhadap item yang ditanyakan sehingga perlu dipertahankan.

Sedangkan, tiga item yang memiliki nilai gap negatif tertinggi adalah terkait fasilitas wifi (item 29), dana atau keuangan untuk kegiatan kampus (item 14), dan penggunaan dana sesuai rincian pembiayaan (item 13), yang masing-masing memiliki nilai gap sebesar -1,6, -1,52 dan -1,43. Nilai gap negatif tertinggi ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih belum atau kurang puas terhadap item yang ditanyakan sehingga perlu menjadi perhatian bagi pihak kampus untuk melakukan perbaikan.

Perhitungan Skor SERVQUAL Per-Dimensi Pernyataan.

Skor *Servqual* Per-Dimensi Pernyataan

Item Pernyataan	Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap
Item 1	Keandalan (Reliability)	3,57	4,62	-1,05
Item 2		4,06	4,71	-0,65
Item 3		3,89	4,54	-0,65
Item 4		3,03	2,05	0,98
Item 19		3,81	4,35	-0,54
Jumlah Rata-rata		18,36	20,27	-1,91
Item 5	Daya Tanggap (Responsiveness)	3,87	4,73	-0,86
Item 6		4,01	4,73	-0,72
Item 7		3,7	4,53	-0,83
Item 8		2,95	2,2	0,75
Item 9	3,46	4,52	-1,06	
Jumlah Rata-rata		17,99	20,72	-2,73
Item 10	Jaminan (Assurance)	4,18	4,74	-0,56
Item 11		4	4,65	-0,65
Item 12		3,98	4,49	-0,51
Item 13		3,28	4,71	-1,43
Item 14		3,1	4,62	-1,52
Item 15		2,83	2,3	0,53
Item 16		3,26	4,64	-1,38
Item 17		2,91	2,24	0,67
Item 18		3,27	4,45	-1,18
Jumlah Rata-rata		30,80	36,84	-6,04
Item 20	Kepedulian/	3,74	4,61	-0,87
Item 21		4,23	4,78	-0,55

Item 22	Empati (Empathy)	3,85	4,48	-0,63
Item 23		2,7	2,11	0,59
Item 24		3,74	4,47	-0,73
Jumlah Rata-rata		18,28	20,44	-2,16
Item 25	Bukti Fisik (Tangible)	3,88	4,76	-0,88
Item 26		3,39	4,61	-1,22
Item 27		3,3	4,69	-1,39
Item 28		2,57	2,02	0,55
Item 29		3,06	4,66	-1,6
Item 30		4,07	4,81	-0,74
Jumlah Rata-rata		20,29	25,54	-5,25

Sumber : Pengolahan Data Primer Tahun 2023

Nilai yang diperoleh untuk setiap dimensi *servqual* ditunjukkan pada tabel di atas. Nilai *gap* dimensi keandalan (*reliability*) sebesar -1,91, nilai *gap* dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar -2,72, nilai *gap* dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -6,03, pada dimensi kepedulian (*empathy*) sebesar -2,19 dan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) diperoleh nilai *gap* sebesar -5,28. Melalui perhitungan ini akan diketahui kesenjangan dari masing-masing dimensi sehingga dimensi yang memperoleh skor rendah dapat difokuskan untuk dilakukan perbaikan (Hardiansyah, 2019:91-100).

Dimensi jaminan (*assurance*) yang berkaitan dengan kepercayaan mahasiswa terhadap pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan tenaga pendidik dan kependidikan secara keseluruhan memiliki nilai *gap* yang paling besar diantara dimensi lainnya, seperti terlihat pada tabel di atas. Dimensi ini disusul oleh bukti fisik (*tangible*) yang berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan materil memiliki nilai *gap* terbesar kedua dan seterusnya.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan serta fasilitas yang telah disediakan oleh STP Reinha Larantuka belum memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perlu dilakukannya perbaikan.

4. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengukur hubungan antara harapan/kepentingan dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen dengan melakukan pemetaan pada 4 kuadran dalam diagram kartesius (Nugraha, 2014:221-231), seperti pada gambar di bawah ini:

Gambar diatas dapat dianalisis sebagai berikut :

Kuadran I : Prioritas Utama (Concentrate These)

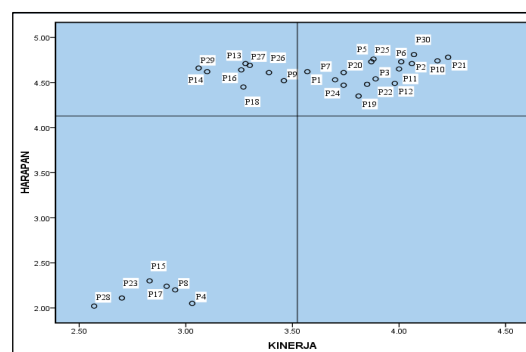
Mahasiswa menilai sangat penting item-item yang terdapat pada kuadran I ini namun pada kenyataannya kurang memuaskan atau tidak sesuai harapan (tingkat kepuasan rendah) sehingga perlu ditingkatkan.

Adapun item-item yang terdapat dalam kuadran I yaitu : 9) organisasi SENAT, 13) keuangan yang digunakan sesuai dengan rincian pembiayaan, 14) kegiatan kampus yang akan dilakukan memiliki keuangan yang sudah jelas, 16) evaluasi untuk setiap kegiatan kampus yang telah dilakukan, 18) keterbukaan kampus terhadap aspirasi dan permasalahan mahasiswa, 26) tersedianya fasilitas pengembangan bakat minat mahasiswa, 27) website kampus dan layanan penginputan nilai online mudah diakses, dan 29) tersedianya fasilitas wifi.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Keep Up To The Good Work)

Mahasiswa menilai item-item pada kuadran ini sangat penting dan pada kenyataannya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga perlu dipertahankan karena menjadi layanan yang unggul menurut penilaian mahasiswa.

Adapun item-item yang terdapat dalam kuadran II yaitu : 1) Dosen datang tepat waktu, memberikan perkuliahan sesuai jadwal



dan hadir tepat waktu, 2) Dosen mengajar sesuai latar belakang akademiknya, 3) Dosen memberikan nilai secara objektif, 5) Ketua sekolah cepat tanggap terhadap permasalahan yang terjadi, 6) Kesiediaan dosen PA untuk membantu mahasiswa, 7) Kesiediaan karyawan untuk membantu, 10) Dosen menyampaikan materi dengan bahasa yang jelas, sopan dan mudah dipahami, 11) Dosen memperlakukan mahasiswa sederajat, 12) Karyawan dan dosen mengenal baik mahasiswa, 19) Kegiatan dalam kalender akademik terlaksana sesuai jadwalnya, 20) Dosen dan karyawan ramah dalam mendengar keluhan dan memberi saran sesuai dengan permasalahan mahasiswa, 21) Dosen memberikan motivasi, nasihat, dan semangat dalam perkuliahan, 22) Karyawan memberikan pelayanan yang ramah, 24) Kemudahan mahasiswa dalam menghubungi dosen dan karyawan, 25) Ruang kelas yang nyaman dan bersih, 30) Adanya fasilitas toilet, perpustakaan, tempat parkir serta tempat ibadah (kapela) yang nyaman dan bersih.

Kuadran III Prioritas Rendah (Low Priority)

Mahasiswa menilai item-item pada kuadran ini kurang penting dan pada kenyataannya juga kurang memuaskan seperti yang diharapkan.

Item-item tersebut ialah : 4) Layanan yang diberikan karyawan bertele-tele dan memakan waktu, 8) Dosen menyepelekan keluhan, saran dan kritikan mahasiswa, 15) Kurangnya pembiayaan untuk kegiatan mahasiswa atau kegiatan kampus lainnya, 17) Kurangnya transparansi pelayanan dalam hal

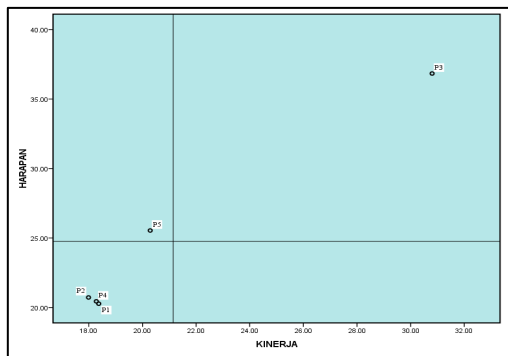
administrasi dan keuangan, 23) Kurang tanggapnya kampus terhadap aspirasi dan keluhan mahasiswa, 28) Minimnya jumlah buku, jurnal dan sumber bacaan di perpustakaan dan yang terbaru.

Kuadran IV : Berlebihan (*Possible Overkill*)

Item-item pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh mahasiswa, namun pada kenyataannya item-item tersebut sudah sesuai harapan atau sangat memuaskan. Dalam kuadran ini tidak terdapat satupun item yang tergolong dalam kuadran IV ini.

Berdasarkan pemetaan item-item pelayanan pada setiap kuadran dalam diagram kartesius di atas, kategori prioritas utama menjadi bahan pertimbangan bagi kampus dalam hal perbaikan, sebab pelayanan yang termasuk dalam kategori ini dianggap penting oleh mahasiswa namun pada kenyataannya belum memuaskan.

Berikut merupakan gambar kartesius berdasarkan dimensi pelayanan :



Seperti terlihat pada gambar di atas, dimensi bukti fisik merupakan satu-satunya item di kuadran I yang termasuk dalam kategori prioritas utama, dimana mahasiswa memiliki harapan terhadap layanan pendidikan namun pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan. Pada kuadran II juga terdapat 1 item yaitu dimensi jaminan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi, dimana mahasiswa memiliki harapan yang tinggi namun dibarengi dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang telah dirasakan selama ini.

Sementara itu, terdapat 3 item yang termasuk dalam kategori prioritas rendah yaitu dimensi keandalan, dimensi daya tanggap dan dimensi kepedulian, yang menjelaskan bahwa mahasiswa kurang menganggap penting layanan pendidikan ini, dan pada kenyataannya juga belum sesuai dengan harapan/mahasiswa kurang puas. Sementara itu, tidak ada item yang terdapat pada kuadran IV dengan kategori berlebihan.

Disajikan pula tabel pengolahan data masing-masing angkatan dari angkatan 2019/2020, 2020/2021, 2021/2022 dan 2022/2023. Sedangkan, pemetaan diagram kartesius untuk setiap dimensi pada masing-masing angkatan sama hasilnya dengan pemetaan secara keseluruhan seperti pada gambar di atas.

Jumlah item layanan setiap angkatan

Kuadran	Kategori	Nomor Item Layanan Pendidikan Tiap Angkatan			
		2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
I	Prioritas Utama	13, 14, 16, 18, 26, 27, 29	1, 7, 9, 13, 14, 16, 18, 27, 29	1, 9, 13, 14, 16, 18, 26, 27, 29	9, 13, 14, 16, 18, 26, 27, 29
II	Pertahankan Prestasi	1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 30	2, 3, 5, 6, 10, 11, 12, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 30	2, 3, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 30	1, 2, 3, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 30
III	Prioritas Rendah	4, 8, 15, 17, 23, 28	4, 8, 15, 17, 23, 28	4, 8, 15, 17, 23, 28	4, 8, 15, 17, 23, 28
IV	Berlebihan	-	-	-	-

Berdasarkan tabel di atas yang angkatan 2019/2020 mempunyai 6 item pelayanan yang masuk dalam kuadran I atau kategori prioritas utama, pada angkatan 2020/2021 dan angkatan 2021/2022 sama-sama mempunyai 9 item pelayanan serta angkatan 2022/2023 ada 8 layanan pendidikan yang perlu diprioritaskan

yang dianggap penting namun kinerja pelayanannya di bawah standar.

Selain itu, pada kuadran II kategori mempertahankan prestasi terdapat 17 item layanan angkatan 2019/2020, 15 item layanan angkatan 2020/2021 dan angkatan 2021/2022 serta 16 item layanan angkatan 2022/2023 yang seluruhnya harus dipertahankan karena kinerja yang diberikan memenuhi tuntutan dan harapan mahasiswa.

Selanjutnya, pada kuadran III kategori prioritas rendah pada semua angkatan terdapat 6 layanan yang dianggap cukup memuaskan dan tidak terlalu penting bagi mahasiswa. Sedangkan pada kuadran IV kategori berlebihan tidak terdapat satu item pun untuk masing-masing angkatan yang dianggap kinerjanya sudah memuaskan namun kurang dirasa penting oleh mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut: *Pertama*, STP Reinha Larantuka masih memiliki *gap* yang sangat signifikan terhadap kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan, dengan skor rata-rata -18,1. Hal ini dapat ditunjukkan dari nilai rata-rata persepsi lebih kecil dari nilai rata-rata ekspektasi yaitu 105,72 untuk persepsi < 123, 82 untuk ekspektasi sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan.

Kedua, terdapat dua urutan nilai *gap* positif tertinggi yaitu pada item 4 sebesar 0,98 berkaitan dengan pelayanan yang diberikan karyawan, dan item 8 sebesar 0,75 berkaitan dengan keluhan, saran serta kritikan dari mahasiswa mengenai perkuliahan. Nilai *gap* positif tertinggi ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap item pelayanan yang ditanyakan sehingga item-item ini perlu dipertahankan. Sedangkan, dua urutan nilai *gap* negatif tertinggi terdapat pada item 29 sebesar -1,6 berkaitan dengan fasilitas wifi, dan item 14 sebesar -1,52 berkaitan dengan keuangan untuk kegiatan kampus. Nilai *gap*

negatif tertinggi ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih belum atau kurang puas terhadap item yang ditanyakan sehingga perlu menjadi perhatian bagi pihak kampus untuk melakukan perbaikan.

Ketiga, dengan nilai *gap* terendah -1,91 dan -2,16 maka lembaga pendidikan memiliki kekuatan atau keunggulan pada dimensi keandalan dan dimensi kepedulian.

Berdasarkan temuan-temuan di atas, maka peneliti dapat memberikan rekomendasi sebagai berikut: *Pertama*, perlu dipertahankan item-item pelayanan pada Kuadran II karena mahasiswa menganggap item-item tersebut memuaskan dan sangat signifikan sehingga penting untuk mempertahankan kuadran II tersebut.

Kedua, prioritas perbaikan pada kuadran I, sebagai berikut : Bagi Yayasan Perguruan Tinggi Hendrikus Leven agar memungkinkan peningkatan komunikasi dan koordinasi antara pihak kampus dan Yayasan terutama dalam hal keuangan, sebab masih terdapat keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa STP Reinha Larantuka, yaitu keuangan yang telah dibayar agar dapat digunakan sesuai dengan rincian pembiayaan, serta kegiatan kampus yang akan dilakukan kiranya memiliki keuangan yang sudah jelas.

Bagi Pihak Kampus STP Reinha Larantuka agar lebih terbuka terhadap aspirasi dan permasalahan mahasiswa, dapat meningkatkan fasilitas maupun pelatihan pengembangan bakat minat bagi mahasiswa serta dapat meningkatkan maupun memperbaiki fasilitas wifi yang sedang bermasalah untuk memudahkan mahasiswa maupun dosen dalam proses perkuliahan.

Selain itu, juga ditunjukkan bagi Waket I agar dapat memantau dan mengontrol kinerja dosen berkaitan dengan memberikan perkuliahan tepat waktu, sesuai jadwal dan hadir tepat waktu dalam perkuliahan. Bagi Waket III agar dapat melakukan evaluasi untuk setiap kegiatan kampus yang telah

dilaksanakan, guna meningkatkan atau memperbaiki hal-hal yang dirasa masih kurang dan bagi operator kampus agar dapat meningkatkan kinerja Website kampus dan layanan penginputan nilai online agar lebih mudah diakses serta bagi tenaga kependidikan/karyawan, agar dapat membantu mahasiswa dalam urusan administrasi. Bagi organisasi Senat Mahasiswa (SEMA) STP Reinha Larantuka sebagai wadah dalam menyampaikan aspirasi agar lebih dioptimalkan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abili, Khodyar. 2012. "Measuring university service quality by means of SERVQUAL method". *Asian Journal on Quality*, 13(3):204-211. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1108/15982681211287766>.
- Annamdevula, S & Raja S.B. 2016. "The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction". *Journal of Modelling in Management*, 11(2):446-462. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1108/JM2-04-2014-0031>.
- Atasoge, A.D., Agustinus T., dkk. 2019. "Kualitas Layanan Pendidikan SMA Katolik Di Kabupaten Flores Timur". *Jurnal Reinha*, XI(VII):1-18.
- Dokpen KWI. 2017. *Dokumen Konsili Vatikan II* (Terj. R. Hardawiryana). Obor Jakarta.
- Firdaus, Erwin., dkk. 2021. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis. Medan.
- Galeeva, R.B. 2016. "SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education". *Quality Assurance in Education*. 24(3):329-348. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2015-0024>.
- Gultom, D. K., dkk. 2014. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Sumatera Utara". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 14(1): 21-33. Tersedia pada: <https://doi.org/10.30596/jimb.v14i01.113>.
- Ha Sue, S.K.H. 2017. "Service Quality and Student /Customer Satisfaction in the Private Tertiary Education Sector in Singapore". *International Journal of Educational Management*. 24(2):244-258. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2015-0121>.
- Hardiansyah. 2019. "Analisis SERVQUAL Berdasarkan Persepsi dan Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan". *Jurnal Visionary : Penelitian dan Pengembangan di Bidang Administrasi Pendidikan*. 7(2):91-100. Tersedia pada: <https://doi.org/10.33394/vis.v4i2.3002>.
- Hwang, Choi & Yung Kyun. 2019. "Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention". *Journal International Social Behavior and Personality*. 4 (2):1-12. Tersedia pada: <https://doi.org/10.2224/sbp.7622>.
- Ibrahim, Tatang & Rusdiana. 2021. *Manajemen Mutu Terpadu*. Yrama Widya. Bandung.
- Ismail, F. 2016. "Impelementasi Total Quality Manegement di Lembaga Pendidikan". *Jurnal Ilmiah Iqra*. 10 (2):494-510. Tersedia pada: <https://doi.org/10.30984/jii.v10i2.591>.
- Keban, Y.B. 2019. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pendidikan". *Jurnal Kateketik Pastoral, In Veritate Lux*, 6(6): 72-83.
- Mu'ah, & Masram. 2007. *Loyalitas Pelanggan : Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Publisher. Sidoarjo.

Nirva, D. 2022. *Manajemen Mutu Pendidikan. Literasi Nusantara Abadi*. Malang.

Nugraha, Rizal., dkk. 2014. “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel ‘X’ Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)”. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. 03(01):221–231.

Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Deepublish. Yogyakarta.

Siregar, S. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana. Jakarta.

Toron, V.B. 2022. “Kepuasan Mahasiswa STP Reinha Larantuka Terhadap Pelayanan

Akademik”. *Jurnal Reinha*. 13 (1) : 36-42. Tersedia pada: <https://doi.org/10.56358/ejr.v13i1.119>.

Windasuri, H., & Hyacintha S. 2017. *Excellent Service*. Gramedia. Jakarta.

Yousapronpaiboon, K. 2014. “SERVQUAL : Measuring Higher Education Service Quality in Thailand”. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 116:hal. 1088–1095. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>.