

**TANGGAPAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DITINJAU DARI KEPENTINGAN (IMPORTANCE) DAN KINERJA
(PERFORMANCE) PADA FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS IBN KHALDUN BOGOR .**

Oleh

Titing Suharti

ABSTRACT

Research was carried out to examine how student's perception about " Faculty of Health University of Ibn Khaldun Bogor service quality related with importance and performance," and also to find indicators of service quality must be considered by faculty.

The research method applied in this study is survey. Samples took from population has been fixed. Questionnaire was to collect data. There were 30 repondent selected from 136 students. Data would be analyzed with descriptive statistics, whereas to know students perception about facultys performence, researcher applied importance- performance analysis.

The results of study showed important indicators which costumers believe in, they were indicators off office facilities and infrasructures, indicators of how fast staff could overcome students problems, and indicator of assurance of fund availability.

Keywords: perception, service quality, importance, performance.

LATAR BELAKANG

Di antara sekian banyak perguruan tinggi, terdapat satu perguruan tinggi di Jl.K.H. Sholeh Iskandar Bogor, yakni Universitas Ibn Khaldun Bogor. Dilihat dari perkembangan saat ini telah memiliki 6 fakultas dan satu pascasarjana. Perguruan ini memiliki kepesatan yang sangat berarti. Salah satu keberhasilan adalah telah berhasil membuka fakultas ilmu kesehatan masyarakat yang pada angkatan pertama telah menerima mahasiswa 136 orang.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Ibn Khaldun Bogor sudah mulai mendapatkan perhatian dan kepercayaan dari masyarakat serta dipengaruhi pula oleh pelayanan secara keseluruhan.

Partisipasi mahasiswa dalam kinerja suatu fakultas tidak dapat dihindari, karena mahasiswa hadir di tempat jasa diperoleh sehingga interaksi antara mahasiswa dengan fakultas akan mempengaruhi apakah pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan mahasiswa.

Pelayanan yang diterima mahasiswa menjadi standar umum dalam memulai kinerja suatu fakultas, dengan demikian kualitas pelayanan suatu fakultas akan mempengaruhi jumlah fakultas,. Kondisi ini menandakan bahwa faktor pelayanan lebih efektif peranannya dalam meningkatkan jumlah mahasiswa dari pada faktor promosi. Sesuai dengan paradigma baru tujuan perusahaan yang semula berorientasi pada laba

berubah menjadi berorientasi untuk menciptakan pelanggan yang loyal.

Menurut Philip Kotler (1994 : 561) kualitas pelayanan dipengaruhi oleh : Tangibles (wujud nyata) : meliputi fasilitas fisik, peralatan, personal serta media komunikasi

1. *Reliability* (keandalan) : Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan akurat.
2. *Responsiveness* (ketanggapan) : Meliputi kesediaan membantu pelanggan serta pelayanan yang cepat dan baik.
3. *Assurance* (jaminan) : Meliputi pengetahuan dan wawasan personal serta kemampuannya untuk mengumpulkan hal yang sebenarnya dan dapat dipercaya.
4. *Empaty* (empati) : Meliputi pelayanan individual dan perhatiannya terhadap pelanggan.

Philip Kotler (1994 : 561) mengemukakan bahwa dengan menggunakan analisis kepentingan-kinerja (*impotance-perfomance analysis*) dapat diketahui indikator kualitas pelayanan mana yang sudah memenuhi harapan pelanggan dan yang mana yang belum sesuai dengan harapan pelanggan

Untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan maka Fakultas harus memiliki kinerja secara menyeluruh dan berkesinambungan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh manajemen fakultas adalah memahami apa yang diharapkan mahasiswa sehingga dapat memuaskan dan cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa. Keluhan mahasiswa mengenai fakultas antara lain adalah sikap petugas Fakultas yang kurang ramah, informasi akademik melalui telepon yang mengecewakan, pelayanan yang pasif dan tidak produktif, pengaturan antrian yang

kurang tertib dan peralatan yang kurang canggih

Peran pelayanan sangat penting bagi keberhasilan Fakultas dalam mengelola dan mengembangkannya secara optimal. Semua perhatian ditujukan untuk menganalisis harapan mahasiswa, saran-saran dan evaluasi kinerja. Peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus akan meningkatkan pangsa pasar.

Demikian pula dengan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam menghadapi persaingan yang ketat untuk menjangkau mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa lama, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan yang dilakukan maka perlu dilakukan penelitian terhadap para mahasiswa berdasarkan tanggapan mahasiswa menurut tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Fakultas .

MASALAH PENELITIAN

Persaingan yang cukup ketat di antara Fakultas dalam usaha meningkatkan jumlah mahasiswa dan mempertahankan mahasiswa yang ada, Fakultas Ilmu Kesehatan berusaha meningkatkan kinerja. Salah satu usaha yang dilakukan adalah menempatkan kepuasan mahasiswa sebagai tuntutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Kesehatan ditinjau dari tingkat kepentingan (*importance*) dan Kinerja (*performance*) ?
2. Indikator kualitas pelayanan mana yang perlu mendapatkan perhatian Fakultas Ilmu Kesehatan ?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada Fakultas ditinjau dari tingkat Kepentingan (*importance*) dan Kinerja (*performance*).
2. Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang perlu mendapat perhatian Fakultas Ilmu Kesehatan.

MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi informasi dan manfaat bagi :

1. Peneliti : dapat memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan tentang *service marketing*.
2. Manajemen Fakultas : Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk perbaikan kinerja Fakultas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.
3. Ilmu pengetahuan : Memberikan kontribusi teori di bidang *service marketing* dan kepentingan penelitian lain.

KETERBATASAN PENELITIAN

1. Penelitian tentang pelayanan memiliki cakupan yang sangat luas, oleh karena itu perlu ditetapkan batasan-batasan penelitian sebagai berikut :
2. Penelitian hanya dilakukan di Fakultas Ilmu Kesehatan, dengan memfokuskan pada pelayanan kepada mahasiswa .
3. Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan terdiri dari Mahasiswa reguler 103 orang (76%),
4. Penelitian menggunakan metode analisis kepentingan-kinerja dan

tidak menggunakan analisis-
analisis lainnya

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan / Metode Penelitian

Sesuai dengan tujuan peneliti, yaitu untuk melihat gambaran tentang pelayanan yang dilaksanakan oleh Fakultas Ilmu Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, maka metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei dengan tujuan-tujuan deskriptif, yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta yang sedang diteliti.

Penelitian mengambil sampel dari populasi yang telah ditetapkan dan menggunakan instrumen berupa kuisioner sebagai alat pengumpul data pokok (Singarimbun 1989 : 2) dengan mengambil objek penelitian mahasiswa

Data yang diperoleh dari kuisioner kemudian disusun, diolah dan diinterpretasikan.

B. Variabel Dan Pengukuran

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan yang diperinci dalam beberapa sub variabel dan indikator, meliputi *Tangible, Empathy, Reliabilty, Responsiveness, Assurance*. Kemudian dari tiap dimensi ditetapkan indikatornya.

Variabel yang diteliti untuk pengukuran kualitas pelayanan adalah tingkat kepentingan mahasiswa terhadap setiap indikator pelayanan dan penelitian terhadap tingkat kinerja pelayanan Fakultas Ilmu Kesehatan.

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pengukuran kualitas pelayanan ditinjau dari kepentingan dan kinerja menggunakan Skala Lingkert. Dimensi, indikator dan pengukuran kualitas pelayanan yang dipakai untuk analisis dalam penelitian ini tertera pada tabel 1.

Tabel 1
 Kisi – Kisi Kualitas Pelayanan

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	PENGUKURAN
Kualitas Pelayanan Fakultas	1. <i>Tangible</i> (wujud / fisik)	1. Sarana dan prasarana gedung kantor pelayanan 2. Fasilitas peralatan kantor 3. Profil petugas pelayanan	Skala Likert
	2. <i>Empathy</i>	1. Prosedur pelayanan 2. Memberikan rasa keadilan dalam pelayanan 3. Memberikan perhatian khusus terhadap mahasiswa tertentu	Skala Likert
	3. <i>Reliability</i>	1. Ketepatan dalam pelaksanaan 2. Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur	Skala Likert
	4. <i>Responsiveness</i>	1. Jangka waktu pelayanan 2. Ketepatan dalam menanggapi keluhan mahasiswa	Skala Likert
	5. <i>Assurance</i>	1. Tingkat kemampuan petugas 2. Keramahan dan kesopanan petugas 3. Ketertiban administrasi 4. Jaminan legalitas program studi	Skala Likert

Penjelasan Skala Linkert :

1. Untuk kepentingan (*importance*) dengan interval 1 - 5 :
 - 1) Sangat tidak penting
 - 2) Tidak penting
 - 3) Cukup penting
 - 4) Penting
 - 5) Sangat Penting
2. Untuk kepentingan (*performance*) dengan interval 1 - 5 :
 - 1) Sangat tidak penting
 - 2) Tidak penting
 - 3) Cukup penting
 - 4) Penting
 - 5) Sangat Penting

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu

Kesehatan untuk memenuhi atau dapat melampaui keinginan atau harapan mahasiswa, terdiri dari dimensi sebagai berikut :

1. *Tangibles* (wujud nyata) : meliputi fasilitas fisik, peralatan, personal serta media komunikasi
2. *Reliability* (keandalan) : Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan akurat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) : Meliputi kesediaan membantu pelanggan serta pelayanan yang cepat dan baik.
4. *Assurance* (jaminan) : Meliputi pengetahuan dan wawasan personal serta kemampuannya untuk mengumpulkan hal yang sebenarnya dan dapat dipercaya.

5. *Empaty* (empati) : Meliputi pelayanan individual dan perhatiannya terhadap pelanggan.

Kepuasan pelanggan yang merupakan variabel tidak bebas dicirikan dengan adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan menurut kinerja yang diterima dan keinginan / harapan pelanggan / mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN

1. Tanggapan Mahasiswa

Jasa atau pelayanan pendidikan dapat dinilai menurut tingkat kepentingan mahasiswa dan kinerja pelayanan. Tingkat kepentingan menyangkut harapan dari mahasiswa, sedangkan kinerja pelayanan berkaitan dengan perwujudan pelayanan yang diterima oleh mahasiswa. Selanjutnya selisih atau perbedaan antara kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan disebut kesenjangan / gap. Sedangkan perbandingan antara kinerja pelayanan dengan tingkat disebut tingkat kesesuaian pelayanan.

Dapat dilihat bahwa indikator pelayanan yang menjamin legalitas program studi merupakan indikator pelayanan dengan tingkat kepentingan tertinggi (rata-rata 4.306). Sedangkan indikator pelayanan yang memberikan perhatian khusus terhadap mahasiswa merupakan indikator pelayanan dengan tingkat kepentingan terendah (rata-rata 3.745). Hal ini menunjukkan harus dicari pemecahannya untuk dapat ditingkatkan sehingga mahasiswa tidak merasa didiskriminasikan.

Tingkat kinerja (*Performance*) untuk keseluruhan indikator pelayanan dapat dilihat dari pelayanan dengan tingkat kinerja yang paling baik (rata-

rata 3.633). Sedangkan indikator pelayanan yang dinilai tingkat kinerjanya paling rendah adalah indikator pelayanan fasilitas peralatan kantor dengan nilai rata-rata 3.378.

A. *Tangible*

Dimensi *tangible* terdiri atas tiga indikator yaitu sarana dan prasarana gedung kantor pelayanan, fasilitas gedung , dan profil petugas pelayanan.

Pengadaan sarana dan prasarana kantor merupakan indikator pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi di dimensi *tangible*, namun justru indikator pelayanan ini yang memiliki tingkat kesesuaian pelayanan yang paling rendah (86.012 %). Sedangkan indikator pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah profil petugas pelayanan (91.611 %), berarti apa yang diharapkan pelanggan / mahasiswa dari petugas pelayanan telah 91.611 % terpenuhi.

B. *Empathy*

Dimensi *empathy* terdiri atas tiga indikator pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, memberikan rasa keadilan dalam pelayanan dan memberikan perhatian khusus terhadap masalah tertentu. Pelaksanaan prosedur pelayanan yang teratur merupakan indikator pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi mahasiswa. Karena itulah tingkat kinerja petugas dalam memberikan pelayanan jika dibandingkan harapan mahasiswa yang tinggi mengakibatkan perolehan nilai tingkat kesesuaian yang paling rendah pada dimensi *empathy* (88.092%).

Sedangkan pelayanan dengan memberikan perhatian khusus terhadap masalah tertentu walaupun dilaksanakan dengan nilai tingkat kinerja yang paling kecil (3.480), tetapi karena harapan responden

terhadap kinerja indikator pelayanan ini juga tidak terlalu tinggi (3.745, paling rendah pada dimensi ini) maka indikator ini memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi (92.924 %). Artinya tingkat kinerjanya telah 92.924% mendekati yang diharapkan mahasiswa.

C. Reliability

Indikator pelayanan yang memperhatikan ketepatan waktu pelayanan dan kesesuaian pelaksanaan prosedurnya merupakan indikator-indikator pelayanan yang tercakup dalam dimensi reliability.

Secara rata-rata kedua indikator pelayanan yang terdapat dalam dimensi reliability telah memiliki tingkat kesesuaian kinerja pelayanan sebesar 86.579 %. Indikator pelayanan yang dalam pelaksanaannya sesuai dengan prosedur memiliki tingkat kesesuaian yang lebih tinggi (88.068%) dibandingkan dengan indikator ketepatan dalam pelaksanaan (85.153 %). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja untuk pelayanan dengan pelaksanaan yang sesuai dengan prosedur dinilai lebih seimbang dalam pelaksanaannya dibandingkan kinerja pelayanan dengan ketepatan waktu pelaksanaan.

D. Responsiveness

Indikator pelayanan yang terdapat pada dimensi responsiveness ada dua, indikator jangka waktu pelayanan dan indikator kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa.

Indikator jangka waktu pelayanan memiliki tingkat kesesuaian yang lebih tinggi (87.469%) dibandingkan tingkat kesesuaian pada indikator kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa, padahal indikator kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa memiliki nilai tingkat

kepentingan yang tinggi (harapan mahasiswa yang tinggi terhadap pemenuhan bidang pelayanan ini). Namun tingkat kinerjanya relatif rendah sehingga kesesuaiannya pun lebih rendah (81.652%). Secara keseluruhan, rata-rata kesesuaian yang diperoleh sebesar 84.490%.

E. Assurance

Dimensi pelayanan assurance terdiri dari empat indikator pelayanan, yaitu tingkat kemampuan petugas, keramahan dan kesopanan petugas, ketertiban administrasi dan jaminan legalitas program studi.

Dari empat indikator pelayanan yang ada di dalam dimensi assurance, indikator keramahan dan kesopanan petugas merupakan indikator pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi (88.783%), sedangkan indikator jaminan legalitas program studi merupakan indikator pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (81.050%).

Tingkat kesesuaian untuk indikator pelayanan tingkat kemampuan petugas dan ketertiban administrasi hampir sama besarnya (84.323% dan 84.684%).

Indikator yang Perlu Diperhatikan

Secara keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan petugas disajikan pada tabel berikut.

Faktor Kualitas Pelayanan	Distribusi Variabel				Tabel Variabel
	Kuadr an I	Kuadr an II	Kuadr an III	Kuadr an VI	
<i>Tangibel</i>	1	1	1	-	3
<i>Empathy</i>	-	1	1	1	3
<i>Reliability</i>	-	1	1	-	2
<i>Responsiveness</i>	1	-	-	1	2
<i>Assurance</i>	1	-	2	1	4
Jumlah	3	3	5	3	14

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar indikator pelayanan berada di kuadran III, yang berarti indikator-indikator bukan merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya. Namun perlu diperhatikan pelaksanaannya karena walaupun bukan prioritas utama bukan berarti tingkat pelaksanaan pelayanannya dilakukan ala kadarnya, tapi juga harus dilakukan dengan sebaik mungkin demi kepuasan mahasiswa.

Bidang-bidang pelayanan pada dimensi responsiveness dan assurance tidak ada yang telah terlaksana secara seimbang (yang terletak pada kuadran II). Dengan demikian perlu ditingkatkan lagi kinerja pelayanannya karena ternyata indikator pelayanannya terletak pada kuadran I, di mana kuadran yang menyatakan bahwa tingkat kepentingan mahasiswa yang tinggi namun tidak diimbangi dengan tingkat kinerja karyawan Fakultas. Usaha yang dapat dilakukan diantaranya dengan memberikan bidang-bidang pelayanan secara berlebihan namun di sisi lain ada indikator pelayanan yang dilaksanakan jauh dari harapan mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan kepentingan mahasiswa (Kuadran I) adalah :
 - a. Sarana dan prasarana gedung kantor pelayanan (T)
 - b. Kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa (RES)
 - c. Jaminan Legalitas Program Studi (A)

2. Unsur pelayanan yang dinilai penting
 - a. Profil petugas pelayanan (T)
 - b. Ketepatan dalam pelaksanaan (REL)
 - c. Prosedur Pelayanan (A)
3. Unsur pelayanan yang dinilai kurang penting oleh mahasiswa, tetapi telah dilaksanakan dengan baik oleh Fakultas (Kuadran III) adalah :
 - a. Fasilitas peralatan perkantoran (T)
 - b. Memberikan perhatian khusus terhadap Mahasiswa (E)
 - c. Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur (REL)
4. Unsur pelayanan yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh fakultas tetapi dinilai kurang penting oleh mahasiswa (Kuadran IV) adalah :
 - a. Memberikan rasa keadilan dalam pelayanan (E)
 - b. Jangka waktu pelayanan (RES)
 - c. Keramahan dan kesopanan petugas (A)

Berdasarkan analisis *importance-performance* ada indikator-indikator yang dinilai berperan dan penting oleh mahasiswa serta perlu mendapat perhatian dari pihak Fakultas, yaitu indikator sarana dan prasarana gedung kantor pelayanan dalam dimensi tangible, indikator kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa dalam dimensi responsiveness, dan indikator jaminan legalitas program studi dalam dimensi assurance.

DAFTAR PUSTAKA

- Anantasi.A. (1988) *Psychological Testing*, (6th ed). New York: MacMillan Publishing Company.

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jasa, PT Ideks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Singarimbun. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi, LP3ES
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Fandy Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi
- Umar, Husein, 2005, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia.
- Zeithaml, Valerie A. & Mary Jo Bitner. (2006). *Service Marketing Integrating. Customer Focus Across The Firm*.
- Berry, L., Zeithaml, V., Parasuraman, A., (1998) 'The Service-Quality Puzzle', *Business Horizons*