

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN
MENGUNAKAN *GAP ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA) PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI UNY

Yayu Yulianti

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
yayuyuliantieffendi@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) bagaimana Kualitas pelayanan pendidikan dalam lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) (2) kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa, (3) atribut pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa, dan (4) menganalisis usulan prioritas tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *user-approach*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY angkatan 2013-2015. Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah responden 145 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara. Analisis yang digunakan adalah *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) dilihat dari uji beda, analisis tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan kenyataan-harapan berdasarkan dari lima dimensi SEVQUAL kualitas pelayanan pendidikan pada Proram Studi Pendidikan Ekonomi sudah baik dalam memenuhi harapan mahasiswa, (2) rata-rata *gap dimensi analysis* menunjukkan rata-rata <-1 sehingga pelayanan pendidikan berdasarkan persepsi mahasiswa sudah baik, sedangkan untuk *gap item analysis* terdapat tiga atribut yang *gap* negatifnya >-1 untuk atribut kualitas pelayanan pendidikan antara kinerja dan kepentingan mahasiswa, (3) berdasarkan pemetaan terdapat 16 atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dan perlu tindakan prioritas. (4) melakukan evaluasi dan perbaikan berdasarkan hasil pemetaan melalui *Importance Performance Analysis*, dengan hasil dimensi keandalan merupakan dimensi kualitas terendah dan perlu tindakan prioritas perbaikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan pendidikan, *Gap Analysis*, Tingkat Kesesuaian, IPA, SERVQUAL

AN ANALYSIS OF THE EDUCATIONAL SERVICE QUALITY USING THE GAP
ANALYSIS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AT THE STUDY
PROGRAM OF ECONOMICS EDUCATION, FACULTY OF ECONOMICS, YSU

Abstract: This study aims to: (1) investigate the educational service quality in the five dimensions of SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), (2) investigate the gap between students' perceptions and expectations, (3) investigate service attributes considered important by students, and (4) analyze proposed priorities for actions to do to improve the educational service quality at the Study Program of Economics Education, Faculty of Economics, Yogyakarta State University (YSU).

This was a quantitative descriptive study using the user approach. The research population comprised all students of the 2013-2015 enrollment years at the Study Program of Economics Education, Faculty of Economics, YSU. The research sample, consisting of 145 respondents, was selected by means of the accidental sampling

technique. The data were collected through questionnaires and interviews. The analyses were the Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA).

The results of the study are as follows. (1) From the difference test, the conformity level analysis, and the reality-expectation gap analysis based on the five dimensions of SERVQUAL, the educational service quality at the Study Program of Economics Education is already good at fulfilling the students' expectations. (2) The gap dimension analysis shows an average of <-1 so that the educational service according the students' perceptions is already good. Meanwhile, for the gap item analysis, there are three attributes with negative gaps of >-1 for the attribute of the educational service quality between the students' performances and interests. (3) Based on the mapping, there are 16 attributes considered important by the students that need priorities for actions. (4) It is necessary to conduct an evaluation and to make an improvement based of the results of the mapping through the Importance Performance Analysis and the result is that the reliability dimension is the dimension with the lowest quality that needs a priority for an improvement action.

Keywords: Educational Service Quality, Gap Analysis, IPA, Servqual

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi ke persaingan yang sangat ketat, perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan mahasiswa yang melanjutkan studi dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam dunia kerja. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan berusaha supaya kualitas pelayanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan mahasiswa.

Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia (BPS) dari tahun 2009 sampai 2014, telah terjadi penambahan Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta, berdasarkan data tersebut disampaikan sebesar 12% jumlah Perguruan Tinggi meningkat dalam kurun 5 tahun. Oleh karena itu, perguruan tinggi sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa layanan pendidikan diharuskan meningkatkan kinerjanya agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Seperti yang diungkapkan Tjiptono (2011) bahwa dalam pasar global yang hiperkompetitif tidak ada organisasi yang bertahan lama tanpa adanya konsumen yang puas, organisasi yang gagal memuaskan konsumen akan menghadapi masalah seperti dampak negatif dari *negative word of mouth*.

Keluaran (*output*) dari perguruan tinggi adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam pembangunan dan industri, sementara pengguna jasa perguruan tinggi terdiri dari berbagai pihak, diantaranya mahasiswa, orangtua mahasiswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu instansi pendidikan. Mahasiswa merupakan pengguna langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu instansi pendidikan. Dengan demikian perguruan tinggi harus memberikan kepuasan kepada mahasiswa terhadap layanan yang diberikan supaya mahasiswa merasa percaya bahwa dirinya berada disuatu tempat yang memang memberikan layanan

pendidikan yang mendukung upaya pengembangan potensi diri untuk siap menghadapi persaingan di dunia kerja.

Menurut Cronin (1992) ada hubungan yang signifikan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana memiliki pengaruh terhadap keputusan untuk melakukan transaksi ulang. Artinya adalah ketika seseorang mahasiswa membuat sebuah keputusan memilih sebuah perguruan tinggi sebagai tempat studi lanjutnya maka mahasiswa tersebut percaya dan mencari kualitas layanan yang dijanjikan diberikan oleh perguruan tinggi yang dipilihnya, dan sebagai institusi pendidikan tinggi harus menyadari bahwa salah satu cara untuk tetap bersaing unggul adalah berupaya konsisten dan berkelanjutan dapat memberikan jasa pendidikan dengan kualitas yang lebih baik dari pesaingnya, karena pelanggan yang puas terhadap kualitas pelayanan yang didapatnya, dalam hal ini adalah mahasiswa atau alumni, akan merekomendasikan kepada orang lain untuk melanjutkan studi juga di tempatnya memperoleh pengalaman kepuasan layanan pendidikan tersebut.

Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi perguruan tinggi yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan. Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa sebagai konsumen utama dan jika harapannya terpenuhi maka kepuasan mahasiswa terpenuhi, jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas layanan pendidikan yang didapat ditempatnya melanjutkan dengan melakukan evaluasi kualitas layanan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau tidak antara kualitas layanan yang diharapkan mahasiswa dengan kualitas layanan yang diterima. (Rosi,2015)

Perbaikan sarana dan meningkatkan pelayanan yang prima harus dilakukan oleh perguruan tinggi termasuk perbaikan mekanisme pelayanan pendidikan dalam menjalankan tugas dan fungsi sehingga setiap mahasiswa dapat terlayani, adapun kualitas pelayanan di perguruan tinggi meliputi proses pendidikan seperti tersedianya fasilitas untuk pendidikan, perhatian pengelola, pelayanan administrasi, dan pelayanan dosen. Menurut Ramaiyah dalam (Rosi, 2015: 7) banyak kasus, pemahaman siswa terhadap persepsi dan harapan dapat membantu pengelola perguruan tinggi dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sesuai yang menjadi harapan siswanya, sehingga dapat meminimalkan keluhan atau ketidakpuasan siswa. Banyak peneliti setuju bahwa kemudian menjadi penting untuk memahami apa yang menjadi harapan dan persepsi mahasiswa dalam pendidikan tinggi (Telford dan Mason dalam Rosi, 2015).

Sebagai institusi pendidikan di bawah naungan nama besar UNY, Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY sudah pasti juga harus dapat menjadi bagian dari UNY yang secara nyata mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama melalui kinerja proses layanan terbaik demi upaya terus terjaga mutu pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Pendidikan ekonomi merupakan jurusan tertua yang ada di FE UNY berdiri sejak 1965 tentunya sudah sangat berpengalaman dalam melaksanakan pelayanan

pendidikan, namun setelah sukses mempertahankan kualitas dengan peringkat nilai akreditasi A, pada tahun 2012 Program Studi Pendidikan Ekonomi mendapat peringkat nilai akreditasi B, hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi pihak Program Studi untuk kembali berjuang mengembalikan akreditasi dengan pelayanan pendidikan yang prima dan memprioritaskan perbaikan atribut apa saja yang perlu ditangani dengan serius untuk kembali mendapat penilaian akreditasi BAN-PT yang diharapkan pada tahun 2017 mendatang.

Layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi dipandang harus dievaluasi dan ditingkatkan perbaikannya secara rutin dan berkelanjutan antara lain proses kegiatan belajar mengajar oleh dosen dan sumber daya (pengelolaan program, karyawan administrasi akademik) karena persaingan yang semakin ketat dengan munculnya Program Studi Pendidikan Ekonomi di universitas-universitas. Hal ini akan menjadi acuan untuk Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY semakin berkomitmen dalam meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik yang sesuai dengan tujuan utama Program Studi Pendidikan Ekonomi yang mempunyai visi yang tercantum dalam Rencana Strategis Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY yakni “Menjadi Program Studi yang terkemuka di Indonesia dalam menyiapkan, menghasilkan, dan mengembangkan guru ekonomi yang professional dan bermoral yang berwawasan ekonomi kerakyatan serta berjiwa kewirausahaan”.

Selain memiliki ancaman persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis lainnya, Program Studi Pendidikan ekonomi juga harus mampu berdaya saing dengan Program Studi yang berada di Fakultas Ekonomi FE UNY, sebagai acuan serta evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya dan memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi, yang sudah seharusnya pelayanan berorientasi pada mahasiswa mengingat pelayanan pendidikan merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi. Berdasarkan Laporan perkembangan Mutu Prodi-prodi di FE UNY Tahun 2014 dan 2015 Program Studi Pendidikan Ekonomi menempati posisi teratas dibandingkan dengan Program Studi lainnya di FE UNY, meskipun secara kuantitatif mengalami penurunan yang sangat kecil sebesar 0,02. Berikut data perkembangan mutu prodi-prodi di FE UNY:

Tabel 2. Perkembangan Mutu Prodi-Prodi di FE UNY Tahun 2014 dan 2015

No	Program Studi	2014	2015
1	Pendidikan Ekonomi	3,6	3,58
2	PAD	3,01	3,3
3	Akuntansi	3,19	3,38
4	Manajemen	3,18	3,33
5	Pendidikan Akuntansi	3,34	3,47
6	FE UNY	3,26	3,4

Sumber: Laporan Penjamu FE UNY Pendidikan Ekonomi (2016)

Mencermati hasil dari pada perkembangan mutu pada tabel 2 diatas, hal tersebut harus dijadikan acuan untuk Program Studi Pendidikan Ekonomi dalam peningkatan serta mempertahankan mutu kualitas pelayanan pendidikan agar mampu berdaya saing unggul bukan

hanya dengan Program Studi yang berada dalam lingkup FE saja akan tetapi dengan semua Perguruan Tinggi.

Memperkecil ranah batasan, secara keseluruhan kinerja dari berbagai komponen atau standar pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi pada tahun 2015 mendapatkan penilaian dengan kategori baik (3,58) dari persepsi yang diberikan oleh mahasiswa. Hasil tersebut diperkuat dengan penelitian Rizki Ginjar (2012) tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dimana untuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan berkategori baik sebesar 52,15%, sehingga hal ini bisa dijadikan *senjata* yang harus diasah untuk terus membidik sasaran-sasaran target yang harus dicapai untuk menciptakan kualitas pelayanan pendidikan yang maksimal dan mencari penyebab serta solusi dari penurunan yang terjadi di tahun 2014 ke 2015 meskipun penurunan hanya sebesar 0,02. Hasil laporan mutu Pendidikan Ekonomi Tahun 2014 dan 2015 yang dilakukan oleh Tim Penjamin Mutu FE UNY, antara lain:

Tabel 3. Perkembangan Mutu Prodi Pendidikan Ekonomi Tahun 2014 dan 2015 FE UNY

No	Keterangan	2014	2015
1	Komponen A, Visi, Misi Tujuan dan Sasaran Serta Strategi Pencapaian	3,85	3,64
2	Komponen B, Tatapamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu	3,95	3,98
3	Komponen C, Mahasiswa dan Lulusan	3,62	3,59
4	Komponen D, Sumber Daya Manusia	3,64	3,56
5	Komponen E, Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik	3,65	3,67
6	Komponen F, Pembiayaan, Sarana, dan Prasarana Dan Sistem Informasi	3,23	3,18
7	Komponen G, Komponen Penelitian Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Kerjasama	3,47	3,5
8	Penilaian Total	3,6	3,58

Sumber: Laporan Penjamu FE Pendidikan Ekonomi (2016)

Penilaian komponen yang mendapat penilaian terbaik dari ketujuh komponen yang ada adalah komponen A, Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaiannya, dan komponen B, Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu, dimana kedua komponen tersebut mendapat penilaian baik dengan skor 3,64 dan 3,98. Serta untuk komponen yang mendapat penilaian terendah adalah Komponen F, Pembiayaan, Sarana, dan Prasarana dengan mendapatkan penilaian cukup dengan skor 3,18 keseluruhan komponen berketerkaitan erat dalam peningkatan mutu, untuk komponen D sumber daya manusia, merupakan komponen *front line* yang kinerjanya bisa langsung dinilai oleh mahasiswa, pada tahun 2015 komponen sumber daya mengalami penurunan, hasil komponen sumber daya terdiri dari kepuasan mahasiswa terhadap kinerja staff pengajar Pendidikan Ekonomi FE UNY yang memperoleh nilai sebesar 3,56 dan 3,88 untuk penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan administrasi akademik, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi terhadap layanan administrasi akademik lebih

besar dibandingkan dengan layanan staff pengajar, yang menandakan bahwa masih belum sesuai antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa, terutama dalam komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

Peningkatan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, jasa bila tidak didukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan mahasiswa terpenuhi, dalam mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY memang diperlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen *servqual* yang diciptakan Parasuraman, Zeithml, dan Berry. Model kualitas layanan ini paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen, dan dalam perkembangannya model SERVQUAL ini juga dijadikan acuan untuk mengukur kualitas layanan yang lebih spesifik di bidang jasa pendidikan (Tjiptono, 2011: 235).

SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Program Studi Pendidikan Ekonomi. Alasan pemilihan metode ini dibandingkan dengan metode lain karena metode ini merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan yang dirasa sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan.

Serviqual dapat digunakan untuk melakukan *gap analysis* mengenai atribut pelayanan yang ada. *Gap analysis* dilakukan terhadap atribut pelayanan yang sudah dikategorikan ke dalam 5 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, setelah itu nanti akan dilakukan penilaian dengan melibatkan mahasiswa untuk mengetahui bagaimana kualitas yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY apakah sudah sesuai dengan harapan mahasiswa atau belum.

Tahapan selanjutnya yaitu penggunaan metode IPA. *Importance performance analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan konsumen dngan kinerja dari pihak Program Studi Pendidikan Ekonomi dalam mengukur kepuasan mahasiswa. Ketidakpuasan yang terjadi karena munculnya berbagai keluhan merupakan dampak dari kinerja yang lebih kecil dari apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Penggunaan metode IPA berfungsi untuk mengetahui atribut mana yang kinerjanya masih buruk, atribut mana yang harus dipertahankan. Dari sini nantinya dapat ditentukan usulan perbaikan atribut yang penting namun kinerja masih buruk.

Dengan adanya perbaikan nantinya dapat memperbaiki kualitas pelayanan sehingga sesuai apa yang diharapkan yang dapat berdampak pada kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan pendidikan yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi, selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan bisa memenuhi tuntutan serta keluhan mahasiswa. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut,

peneliti tertarik untuk meneliti tentang, “**Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan menggunakan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY**”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berdasarkan *user-approach* dengan jenis penelitian survei. Data yang dihasilkan dari penelitian ini adalah data deskriptif yang berupa data *numeric* yang berupa angka-angka atau gejala dan peristiwa yang diangkakan. Data yang bersifat kuantitatif berwujud angka-angka dari hasil perhitungan atau pengukuran. Data tersebut kemudian ditafsirkan secara kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2013 sampai tahun 2015. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2012:102). Angket dalam instrumen penelitian ini berisi data umum pernyataan mengenai kinerja dan kepentingan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY. Instrumen tersebut didasarkan atas konstruksi teori SERVQUAL yang telah disusun sebelumnya, kemudian dikembangkan indikator-indikator variabel yang selanjutnya dijabarkan ke dalam butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis tingkat kesesuaian *importance* dan *performance*, *gap analysis*, uji beda *importance* dan *performance*, dan *importance and performance analysis methode* (IPA) dengan diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan ekonomi FE UNY dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas *servqual* yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Dalam mengetahui tingkat kinerja layanan pendidikan sudah sesuai harapan atau belum, penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis *gap performance-importance*, sedangkan untuk mengetahui harapan mahasiswa (tingkat kepentingan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan IPA. Analisis tingkat kesesuaian dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja layanan pendidikan yang diberikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY berdasarkan penilaian mahasiswa. Pengukuran tersebut dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapan atas layanan yang diinginkan. Berdasarkan data tingkat kesesuaian pelayanan pendidikan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 85% untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran, dan 90% diperoleh pelayanan administrasi akademik.

Tabel 1. Rerata Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan

Pelayanan Pendidikan	Mean <i>impormance</i>	mean <i>performance</i>	Tingkat kesesuaian (%)
Pelayanan administrasi akademik	4,33	3,91	90%
Pelayanan dosen dalam proses pembelajaran	4,31	3,69	85%

Tabel 1 menunjukkan bahwa rerata perdimensi keseluruhan untuk kesesuaian layanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY sudah memenuhi harapan mahasiswa, nilai 90% dan 85% merupakan nilai rerata keseluruhan tingkat kesesuaian dari lima dimensi SERVQUAL yang ditentukan berdasarkan *cut off point* dari nilai *mean*, sehingga persen kesesuaian kualitas pelayanan pendidikan dengan nilai lebih dari nilai *cut off point* tersebut dikategorikan sudah baik, sedangkan yang < nilai *cut off point* dikategorikan kurang baik. Untuk rata-rata perdimensi dalam pelayanan administrasi akademik rerata dimensi layanan dengan nilai kesesuaian terendah ada pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu 86%, disusul dimensi *assurance* sebesar 90%, *tangibles* 91%, serta Dimensi *responsiveness*, dan *emphaty* sebesar 92%, sedangkan untuk pelayanan dosen *reliability* dan *responsiveness* menjadi dimensi terendah yaitu sebesar 83%, kemudian dimensi *emphaty* sebesar 84%, dimensi *assurances* sebesar 86%, serta *tangibles* sebesar 91%. Dengan demikian, Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible*) memiliki kinerja sudah baik menurut mahasiswa, hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai *cut off point* yang telah ditentukan. Meskipun pada kenyataannya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukkan kepentingan > tingkat penilaian atau dapat dikatakan bahwa *Expected Sevice* > *Perceived Service*, sehingga perlu tetap diprioritaskan perbaikannya.

Analisis kesenjangan dalam penelitian ini merupakan kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang harusnya mereka terima dari pihak Program Studi Pendidikan Ekonomi dengan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang telah mereka dapatkan ketika mereka merasakannya. Berdasarkan data hasil penelitian diperoleh semua nilai kesenjangan pada pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi bernilai negatif.

Tabel 2. Rerata Perhitungan *Gap Analysis* Mutu Layanan Pendidikan

Pelayanan Pendidikan	Mean <i>impormance</i>	mean <i>performance</i>	Gap (P-I)
Pelayanan administrasi akademik	4,33	3,91	-0,41
Pelayanan dosen dalam proses pembelajaran	4,31	3,69	-0,62

Tabel 2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan penilaian gap P-I untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukkan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY dirasa mahasiswa sudah baik, dengan hasil kesenjangan -0,62 untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran, serta -0,41 untuk pelayanan administrasi akademik, meskipun dari pengukuran hasil penelitian yang membandingkan antara rata-rata *performance* dan *importance* nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan menghasilkan nilai *gap* negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) Jika hasil kesenjangan <-1 berarti baik, dan hasil >-1 berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dipergunakan untuk menghitung skor kesenjangan dari rata-rata *dimensi by dimensi analysis* kualitas jasa layanan pendidikan.

Uji *paired sample t-test* pada penelitian ini dilakukan untuk membandingkan perbedaan rata-rata antara *performance* dan *importance* pada setiap dimensi diperoleh hasil sebagai berikut:

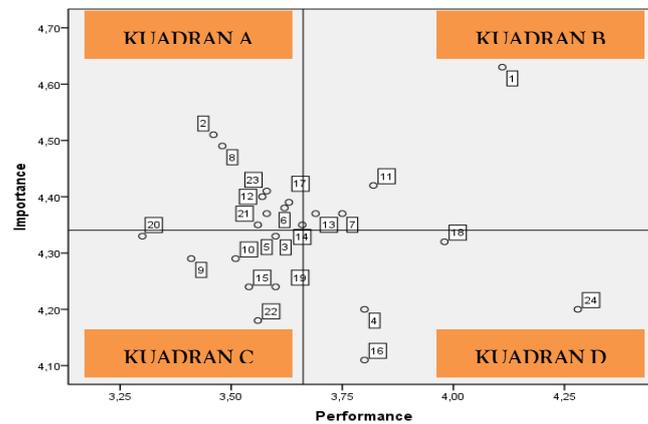
Tabel 3. Rerata Perhitungan Uji Beda untuk Rata-rata *Performance* dan *Importance* Mutu Layanan Pendidikan

Dimensi	t- Pelayanan Administrasi Akademik	t- Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran	Sig (2-tailed)
keandalan	-14,573	-18,410	0,00
Daya Tanggap	-9,268	-14,553	0,00
Jaminan	-8,977	-11,878	0,00
Empati	-9,399	-12,071	0,00
Bukti Fisik	-10,307	-7,317	0,00

Tabel 3 menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan statistik dengan uji beda *paired sampel t-test* didapatkan hasil bahwa ada perbedaan rata-rata penilaian responden dalam *performance* dan *importance* dengan nilai sig 1%. Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji t ini diperoleh juga hasil bahwa ada kesenjangan (*gap*) antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan oleh mahasiswa dari segi pelayanan dosen dalam proses pembelajaran dengan nilai t tertinggi ada pada dimensi Keandalan yaitu -18,410, dan dari segi pelayanan karyawan administrasi akademik Program Studi Pendidikan Ekonomi nilai t tertinggi ada pada dimensi keandalan juga dengan nilai sebesar -14,573 hal ini mengidentifikasi bahwa mahasiswa mempunyai harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan pendidikan sehingga hasilnya lebih tinggi dari tingkat kinerjanya.

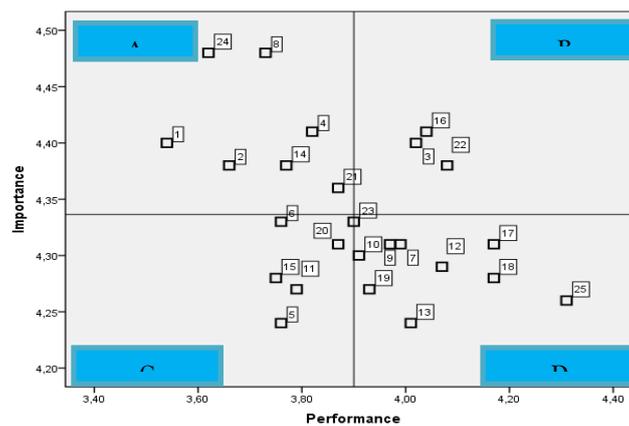
Hasil uji beda *paired sample t-test* dalam penelitian ini konsisten dengan hasil perhitungan gap SERVQUAL P-I yaitu kelima dimensi kualitas layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi masih memiliki nilai gap negatif pada kedua layanan pendidikan baik segi dosen maupun karyawan administrasi akademik, dengan nilai gap negatif tertinggi ada pada dimensi keandalan yaitu dengan kesenjangan -0,58 untuk pelayan karyawan administrasi akademik dan -0,75 untuk kesenjangan pelayanan dosen dalam proses pembelajaran.

Analisis *importance-performance* pada penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Dari olah data menggunakan SPSS 19 diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Progam Studi Pendidikan Ekonomi yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Dari gambar 1 menunjukkan bahwa dalam pelayanan pendidikan dosen dalam proses pembelajaran masih ada sembilan atribut yang terdapat dalam kuadran A dan perlu tindakan prioritas perbaikan, tiga atribut di kuadran B, tujuh atribut dalam kuadran C serta empat atribut dalam kuadran D, sedangkan untuk pelayanan administrasi Akademik diperoleh sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius Pelayanan Administrasi Akademik

Dari gambar 2 menunjukkan bahwa dalam pelayanan pendidikan dosen dalam proses pembelajaran masih ada sembilan atribut yang terdapat tujuh dalam kuadran A dan perlu tindakan prioritas perbaikan, tiga atribut di kuadran B, lima atribut dalam kuadran C serta sepuluh atribut dalam kuadran D. Hasil ini menunjukkan beberapa faktor masuk kedalam kuadran A, dimana faktor tersebut menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan mahasiswa, karena faktor tersebut dianggap sangat penting namun kinerjanya masih belum sesuai dengan harapan.

Atribut yang berada pada kuadran A diantaranya, kemampuan berbahasa, kejelasan tujuan pembelajaran, komunikasi antara dosen dengan mahasiswa, penggunaan media,

perhatian dosen. Sedangkan untuk pelayanan administrasi diantaranya keakuratan pembuatan jadwal, kemudahan memperoleh informasi ketangkasannya dan kepedulian karyawan.

Berdasarkan pemetaan melalui *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY menyebar merata di empat kuadran, dan masih terdapat atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Peningkatan kinerja pada pelayanan pendidikan harus lebih memperhatikan dimensi dari masing-masing pelayanan baik dari dosen maupun pelayanan administrasi akademik, meskipun menurut persepsi mahasiswa kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi sudah baik, namun semua dimensi memiliki nilai *gap* negatif, meskipun tidak mencapai -1 untuk rata-rata keseluruhan, dan untuk atribut peritem masih terdapat tiga atribut yang memiliki nilai *gap* >-1. Serta tingkat kesesuaian yang masih kurang dari 84% untuk pelayanan dosen dan 90% untuk administrasi akademik, nilai tersebut diperoleh dari *cut off point* rata-rata kelima dimensi. Atribut prioritas tindakannya diantaranya penataan gedung dengan penambahan unit kursi tunggu, penggunaan media interaktif untuk pembelajaran, membuat *group* media sosial untuk advokasi dosen mahasiswa dan adanya *upgrading* serta penyesuaian kemampuan secara terus-menerus.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian untuk kualitas pelayanan pendidikan Program Studi Pendidikan FE UNY sebesar 90% untuk pelayanan administrasi dan 85% untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran.
2. Dilihat dari nilai *gap analysis*, pelayanan pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY memiliki nilai kesenjangan negatif untuk keseluruhan dimensi dengan nilai kesenjangan <-1 sehingga pelayanan pendidikan dirasa sudah baik menurut persepsi mahasiswa.
3. Uji beda rata-rata untuk keseluruhan dimensi pelayanan pendidikan konsisten dengan hasil perhitungan kesejangan SERVQUAL P-I, kelima dimensi masih memiliki *gap* negatif, dan uji *paired sample t-test* menunjukkan adanya perbedaan rata-rata penilaian responden dalam *performance* dan *importance* dengan nilai sig 1% yang mengidentifikasi mahasiswa mempunyai harapan tinggi terhadap kualitas layanan pendidikan sehingga I>P.
4. Atribut serta dimensi yang dianggap penting bagi mahasiswa dan perlu diprioritaskan berdasarkan diagram kartesius adalah dimensi kehandalan yang mempunyai nilai kesesuaian yang lebih rendah, adapun atribut yang diprioritaskan antara lain: kemampuan berbahasa, kejelasan tujuan pembelajaran, komunikasi antara dosen-mahasiswa, penggunaan media, perhatian dosen sedangkan untuk pelayanan administrasi diantaranya keakuratan pembuatan jadwal, kemudahan memperoleh informasi, ketangkasannya dan kepedulian.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Adanya peningkatan pelayanan dalam semua dimensi SERVQUAL, terutama dimensi keandalan, dalam hal ini dimensi keandalan memiliki nilai gap negatif yang cukup besar, sehingga perlu adanya perbaikan, dan evaluasi, terutama dalam meningkatkan kemampuan dosen, komunikasi dosen dengan mahasiswa dipermudah, seperti dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan pelayanan pendidikan yang diberikan.
2. Adanya peningkatan pelayanan dalam meningkatkan kesediaan dosen, karyawan untuk membantu para mahasiswa dan menyampaikan pelayanan secara cepay. Bisa bermakna kesediaan membantu, dan mengatasi keluhan yang diajukan mahasiswa agar dapat sesuai dengan harapan mahasiswa. Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme kinerja dari dosen dan karyawan Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY.
3. Untuk penelitian selanjutnya yang akan mengambil topik seperti ini, hendaknya memperluas dengan menambah jumlah sampel yang digunakan agar hasil penelitiannya lebih representatif, menambah analisis tentang keterkaitan *gender*, pekerjaan, sumber dana SPP, serta mengembangkan teknik analisis yang berbeda untuk menganalisis apakah ada hubungan karakteristik mahasiswa dengan kualitas pelayanan guna penentuan strategi pemasaran untuk kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. 2012. *Satistik Indonesia tahun 2012*. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- BPS. 2012. *Statistical yearbook of Indonesia 2015*. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing
- Cronin, JJ Joseph and Taylor, Steven. A. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*, Vol.56 No 3:55-68.
- Rosi, Setyorini. 2015. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains Dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model *Servqual Gap-5 Dan IPA*". Yogyakarta: UGM Tesis.
- Parasuraman, A, Zeithml, Valarie A. And Berry, Leonard L . 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of retailing*, Vol 67, No.4:420-450
- Penjaminan Mutu FE UNY. 2016. *Laporan Mutu Pendidikan Ekonomi dan FE UNY Tahun 2015 Serta Emonev PBM tahun 2015*. Yogyakarta: UNY.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.