



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
 Volume 6 Nomor 4, 2023
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 12/12/2023
 Reviewed : 15/12/2023
 Accepted : 22/12/2023
 Published : 27/12/2023

Mia Sumiarsih¹
 Adi Dadan Ramdana²
 Syafari Suryo Pranoto³
 Raisman Hadi Hidayat⁴
 Hanif Insani⁵

ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (STUDI KASUS: PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MAYASARI BAKTI)

Abstrak

Kualitas layanan akademik di perguruan tinggi adalah aspek penting dalam memastikan pendidikan yang bermutu dan memuaskan mahasiswa. Layanan akademik yang baik bertendensi kepada mutu pendidikan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan kualitas layanan akademik antara yang dirasakan (*Performance*/kinerja) dengan yang diharapkan (*Importance*/pentingan), serta untuk menganalisis kualitas layanan akademik pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan cara menggabungkan pengukuran faktor tingkat *Importance*/kepentingan dan tingkat *Performance*/kepuasan dalam grafik dua dimensi. Interpretasi grafik IPA dilakukan dengan cara membagi grafik IPA menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kesesuaian dibawah 100 % yang artinya kualitas layanan akademik belum mencapai tingkat harapan yang diinginkan. Setiap penilaian mendapatkan hasil minus (-), yang artinya bahwa kualitas layanan akademik belum sesuai dengan harapan penggunaannya. Dari hasil analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) indikator “Ruang kelas selalu dalam keadaan bersih”, “Jumlah ruang kelas untuk pembelajaran sudah memadai”, dan “Kampus menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa” terletak di kuadran II. Indikator tersebut memiliki tingkat *performance* (kinerja) yang rendah dengan tingkat *Importance* (pentingan) yang tinggi sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan akademik.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan Akademik, *Importance Performance Analysis* (IPA)

Abstract

The quality of academic services in college is an important aspect in ensuring the quality of education and satisfying the students. Good academic services tend to lead to good quality of education. This research aimed to determine the level of suitability and the level of gap in the quality of academic services between perceived (*performance*) and expected (*importance*), as well as to analyze the quality of academic services in the Informatics Engineering Study Program, Faculty of Engineering, Mayasari Bakti University.

¹ Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mayasari Bakti
 sumiarsih27@gmail.com

² Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Mayasari Bakti
 adidadanr@gmail.com

³ Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Mayasari Bakti
 syafaris.pranoto@gmail.com

⁴ Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Mayasari Bakti
 jbang2033@gmail.com

⁵ Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Mayasari Bakti
 hanifinsani025@gmail.com

The analysis technique in this research used the Importance Performance Analysis (IPA) technique by combining factors measuring the level of importance and the level of performance satisfaction in a two dimensional chart. Interpretation of the IPA chart was done by dividing the IPA chart into four quadrants based on the results of the importance-performance measurements. The result of this research was suitability level below 100% , which means that the quality of academic services has not reached the desired level of expectations. Each assesment got a minus (-) result, which means that the quality of academic services does not meet user expectations. From the result of Importance Performance Analysis (IPA) quadrant analysis, the indicators “classrooms are always clean.”, “The number of classrooms for learning is adequate.”, and “The campus provides guidance and counseling services for students.” were located in quadrant II. This indication has a low level of performance with a high level of importance, so it is necessary to improve the quality of academic services.

Keywords: Quality, academic services, Importance Performance Analysis (*IPA*)

PENDAHULUAN

Meningkatnya mutu pendidikan nasional menjadi suatu keharusan bagi terlaksananya fungsi konstitusional sistem pendidikan nasional dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Namun, usaha meningkatkan mutu pendidikan merupakan tugas yang tidak mudah karena dipengaruhi oleh banyak faktor, untuk itu perlu diupayakan berbagai cara agar mutu pendidikan kita khususnya di tingkat perguruan tinggi semakin meningkat. Berbagai faktor memang disadari dapat mempengaruhi pembentukan mutu tersebut, diantaranya kualitas pelayanan akademik. Salah satu upaya yang dapat dijalankan adalah melakukan survey kepuasan layanan akademik. Asumsinya pelayanan akademik yang baik bertendensi kepada mutu pendidikan yang baik dan begitu pula sebaliknya.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan akademik pada program studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti, akan dikaji tentang bagaimana kualitas layanan akademik dilihat dari persepsi mahasiswa dan ekspektasi mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diukur dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian antara *Performance*/kinerja dengan *Importance*/pentingan dalam kualitas layanan akademik pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti?
2. Bagaimana tingkat kesenjangan kualitas layanan akademik antara yang dirasakan (*Performance*/kinerja) dengan yang diharapkan (*Importance*/pentingan) pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti?
3. Bagaimana analisis kualitas layanan akademik dengan metode *Importance Performance Ananlysis* (IPA) pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara *Performance*/kinerja dengan *Importance*/pentingan dalam kualitas layanan akademik pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti
2. Untuk mengetahui tingkat kesenjangan kualitas layanan akademik antara yang dirasakan (*Performance*/kinerja) dengan yang diharapkan (*Importance*/pentingan) pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti
3. Untuk menganalisis kualitas layanan akademik dengan metode *Importance Performance Ananlysis* (IPA) pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti

Dalam analisis ini ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan akademik yaitu (1) Dimensi Kualitas Akademik yaitu berkaitan dengan mutu materi pelajaran, pendekatan pengajaran, kemampuan dosen dalam memberikan informasi yang relevan, dan pemahaman yang mendalam tentang topik tertentu. (2) Dimensi Kualita Pelayanan Mahasiswa yaitu responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa, ketersediaan bimbingan akademik, serta kualitas dukungan dan layanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam mengatasi masalah

akademik. (3) Dimensi Kualitas Infrastruktur dan Fasilitas mencakup fasilitas fisik seperti perpustakaan, laboratorium, kelas, serta teknologi dan infrastruktur pendukung yang digunakan dalam pembelajaran. (4) Dimensi Kualitas Layanan Administratif terkait dengan efisiensi proses administratif, ketersediaan informasi dan prosedur yang jelas, serta kualitas layanan yang diberikan oleh staf administrative, dan (5) Dimensi Kualitas Lingkungan Sosial menyangkut atmosfer sosial dalam kampus, hubungan antara sesama mahasiswa, serta dukungan yang diberikan oleh dosen dan staf dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang positif. (Parasuraman : 1991).

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana aspek-aspek yang berbeda dalam sebuah produk, layanan, atau proses memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode ini membantu dalam menilai prioritas perbaikan dengan memahami tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari setiap aspek tersebut. (Ho, T. H. : 2013)

Konsep dasar dari IPA adalah bahwa ada dua dimensi yang harus dipertimbangkan:

1. Dimensi *Importance* (Tingkat Pentingan)

Dimensi ini mengacu pada sejauh mana pelanggan menganggap suatu aspek penting dalam produk atau layanan. Dalam konteks IPA, ini dapat diukur melalui survei atau penilaian pelanggan.

2. Dimensi *Performance* (Kinerja)

Dimensi ini mencerminkan sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan terkait dengan aspek tertentu. Ini juga diukur melalui penilaian pelanggan.

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA dilakukan dengan cara membagi grafik IPA menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*. Atribut *performance* digambarkan sepanjang sumbu X dan atribut *importance* (kepuasan dan kualitas pelayanan) digambarkan sepanjang sumbu Y (Martila dan James, 1977).

Kuadran 1: Keep up the Good Work (Tetap Pertahankan Kinerja yang Baik) Pertahankan Kinerja (high importance dan high performance). Aspek-aspek yang berada di kuadran ini adalah yang memiliki tingkat kepentingan tinggi (mahasiswa menganggapnya penting) dan kinerja tinggi (perguruan tinggi sudah baik-baik saja dalam hal aspek ini). Ini adalah area di mana perguruan tinggi perlu menjaga dan mempertahankan kualitas tinggi. Fokus di sini adalah pada pemeliharaan standar yang sudah ada.

Kuadran 2: Concentrate Here (Prioritaskan Perbaikan di Sini) Tingkatkan Kinerja (high importance dan low performance). Aspek-aspek yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi (mahasiswa menganggapnya penting) tetapi kinerja rendah (perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitasnya). Inilah area prioritas utama yang memerlukan perbaikan segera. Perguruan tinggi harus memberikan perhatian ekstra untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam aspek-aspek ini.

Kuadran 3: Low Priority (Rendah Prioritas) Prioritas rendah (low importance dan low performance). Aspek-aspek yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah (mahasiswa tidak menganggapnya penting) dan kinerja rendah (perguruan tinggi tidak memenuhi harapan). Dalam beberapa kasus, aspek-aspek ini mungkin tidak perlu diberikan prioritas tinggi. Perguruan Tinggi harus memutuskan apakah akan meningkatkan kualitas aspek ini atau lebih baik mengalokasikan sumber daya ke area lain yang lebih penting.

Kuadran 4: Possible Overkill (Mungkin Terlalu Berlebihan) Cenderung Berlebihan (low importance dan high performance). Aspek-aspek yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah (mahasiswa tidak menganggapnya penting) tetapi kinerja tinggi (perguruan tinggi mungkin telah berinvestasi berlebihan dalam aspek ini). Mungkin perlu untuk mengevaluasi ulang sumber daya yang dialokasikan untuk aspek-aspek ini dan memastikan bahwa investasi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Ho, T.H, 2013 dalam bukunya "*Improving the Quality of Service: Importance-Performance Analysis (IPA) in Educational Administration.*" menjelaskan penerapan metode IPA dalam

konteks administrasi pendidikan, menyoroti pentingnya mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat penting dan kinerja.

Analisis IPA membantu organisasi untuk memahami prioritas perbaikan yang paling penting dan mengalokasikan sumber daya dengan bijaksana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis.

a. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan penjelasan yang dapat meningkatkan pemikiran yang logis mengenai Analisis Kualitas Layanan Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

b. Manfaat Praktis

1). Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau memberikan informasi bagi peneliti tentang Analisis Kualitas Layanan Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti

2). Bagi Dosen

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, masukan serta evaluasi pembelajaran berkaitan dengan Analisis Kualitas Layanan Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti

3). Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai Kualitas Layanan Akademik pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari layanan akademik

4). Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas Layanan Akademik sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Dalam Penelitian ini populasinya adalah Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti dari angkatan 2018-2022, yang diterapkan pada semester Genap Tahun Akademik 2022-2023 sebanyak 150 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel sebanyak 60 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah Random Sampling.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada responden menggunakan bantuan *Google Form* untuk mengetahui persepsi responden dan melakukan analisis data hasil survei melalui *Summary Google Form*. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Adapun kategori jawaban terdiri dari 5 alternatif yaitu sebagai berikut :

- Skor 1 : Sangat Tidak Setuju
- Skor 2 : Tidak Setuju
- Skor 3 : Cukup Setuju
- Skor 4 : Setuju
- Skor 5 : Sangat Setuju

Penjabaran dari beberapa butir pernyataan mengenai angket yang digunakan dalam penelitian ini dijabarkan dalam kisi-kisi berikut :

Tabel 1. Kisi-kisi Penelitian

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	NO BUTIR
Kualitas Layanan Akademik (Parasuraman,A., Zeithaml,V.A.,&	Kualitas Akademik	Kualitas Dosen dan pengalaman dalam mengajar	1
		Mutu materi pembelajaran dan kebaruan materi yang	2

Berry,L.L., 1988)		diajarkan		
		Pendekatan Pengajaran	3, 4	
	Kualitas Pelayanan Mahasiswa		Responsivitas Staf	5, 6
			Ketersediaan Bimbingan Akademik	7, 8
	Kualitas Infrastruktur dan Fasilitas		Kebersihan dan Keteraturan Fasilitas	9
			Ketersediaan Fasilitas Fisik	10
			Teknologi Pendukung Pembelajaran	11, 12
	Kualitas Layanan Administratif		Efisiensi proses administratif	13
			Ketersediaan Informasi yang jelas dan mudah di akses	14, 15
			Kualitas layanan staf administratif	16
	Kualitas Lingkungan Sosial		Atmosfir sosial dalam kampus	17, 18
			Dukungan sosial dari dosen dan staf	19, 20

Dari hasil Uji Validitas didapat data sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Analisis Kualitas Layanan Akademik

No Butir	r hitung	r kritis	Keputusan
Butir - 1	0,556	0,30	Valid
Butir - 2	0,567	0,30	Valid
Butir - 3	0,484	0,30	Valid
Butir - 4	0,450	0,30	Valid
Butir - 5	0,437	0,30	Valid
Butir - 6	0,594	0,30	Valid
Butir - 7	0,464	0,30	Valid
Butir - 8	0,614	0,30	Valid
Butir - 9	0,358	0,30	Valid
Butir - 10	0,671	0,30	Valid
Butir - 11	0,647	0,30	Valid
Butir - 12	0,485	0,30	Valid
Butir - 13	0,593	0,30	Valid
Butir - 14	0,451	0,30	Valid
Butir - 15	0,484	0,30	Valid
Butir - 16	0,564	0,30	Valid
Butir - 17	0,431	0,30	Valid
Butir - 18	0,506	0,30	Valid
Butir - 19	0,626	0,30	Valid
Butir - 20	0,326	0,30	Valid

Dari table 2 didapat bahwa koefisien korelasi butir-1 sampai dengan butir-20 di atas 0,30 sehingga dinyatakan valid.

Dari hasil Uji Reliabilitas diperoleh koefisien reliabilitas 0,883. Karena koefisien reliabilitas instrument > 0,6, maka instrument dinyatakan Reliabel.

Teknik analisis data menggunakan Teknik *Importance Performance Analysis* (IPA). Diagram Kuadran *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah alat visual yang digunakan untuk memetakan aspek-aspek berdasarkan tingkat pentingan (*importance*) dan kinerja

(performance). Diagram ini membagi aspek-aspek ke dalam empat kuadran, masing-masing dengan implikasi tindakan yang berbeda.

IPA selanjutnya menggambarkan hasil analisis dalam matriks dua dimensi yang memungkinkan aspek-aspek dikelompokkan ke dalam empat kuadran:

Kuadran 1 (Keep up the Good Work)

Aspek yang memiliki tingkat penting tinggi dan kinerja tinggi. Ini adalah area di mana organisasi perlu menjaga dan mempertahankan kualitas tinggi.

Kuadran 2 (Concentrate Here)

Aspek yang memiliki tingkat penting tinggi tetapi kinerja rendah. Ini adalah area prioritas tinggi yang memerlukan perbaikan segera.

Kuadran 3 (Low Priority)

Aspek yang memiliki tingkat penting rendah dan kinerja rendah. Dalam beberapa kasus, ini mungkin tidak perlu diberikan prioritas tinggi.

Kuadran 4 (Possible Overkill)

Aspek yang memiliki tingkat penting rendah tetapi kinerja tinggi. Ini mungkin merupakan investasi yang berlebihan dan dapat dievaluasi ulang.

Diagram Kuadran IPA memberikan pandangan yang jelas tentang prioritas perbaikan berdasarkan tingkat penting dan kinerja aspek-aspek dalam kualitas layanan.

Tabel 3. Diagram Kuadran IPA

Importance	High	Concentrate here Quadrant 2	Keep up the good work Quadrant 1
	Low	Low priority Quadrant 3	Possible overkill Quadrant 4
		Low	High

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kesesuaian

Hasil analisis kesesuaian disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4 Hasil Analisis Kesesuaian

Dimensi	Indikator	Rata-Rata Performance / Kinerja (Xi)	Rata-Rata Importance / Pentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (%)	Rata-Rata per Dimensi (%)
Kualitas Akademik	Butir 1	2,63	3,50	75,24	79,80
	Butir 2	3,05	3,73	81,70	
	Butir 3	2,57	3,28	78,17	
	Butir 4	3,08	3,67	84,09	
Kualitas Pelayanan Mahasiswa	Butir 5	2,82	3,47	81,25	87,13
	Butir 6	2,53	3,43	73,79	
	Butir 7	3,67	3,70	99,10	
	Butir 8	3,35	3,55	94,37	
Kualitas Infrastruktur dan fasilitas	Butir 9	2,80	3,93	71,19	73,58
	Butir 10	2,57	3,68	69,68	
	Butir 11	3,20	3,70	86,49	

	Butir 12	2,40	3,58	66,98	
Kualitas Layanan Administratif	Butir 13	2,68	3,58	74,88	79,75
	Butir 14	2,95	3,67	80,45	
	Butir 15	3,07	3,53	86,79	
	Butir 16	2,77	3,60	76,85	
Kualitas Lingkungan Sosial	Butir 17	3,25	3,60	90,28	85,85
	Butir 18	3,28	3,77	87,17	
	Butir 19	3,33	3,75	88,89	
	Butir 20	2,80	3,63	77,06	

Melihat pada hasil analisis kesesuaian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian dari kualitas layanan akademik di prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti mendapatkan hasil rata-rata 81,22 %.

Dari hasil analisis kesesuaian masing-masing indikator penilaian, terlihat bahwa hasil setiap dimensi dan semua indikator penilaian tingkat kesesuaian dibawah 100 % yang artinya kualitas layanan akademik di prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti belum mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan pengguna belum puas.

2. Analisis Kesenjangan

Hasil analisis kesenjangan disajikan dalam tabel berikut :

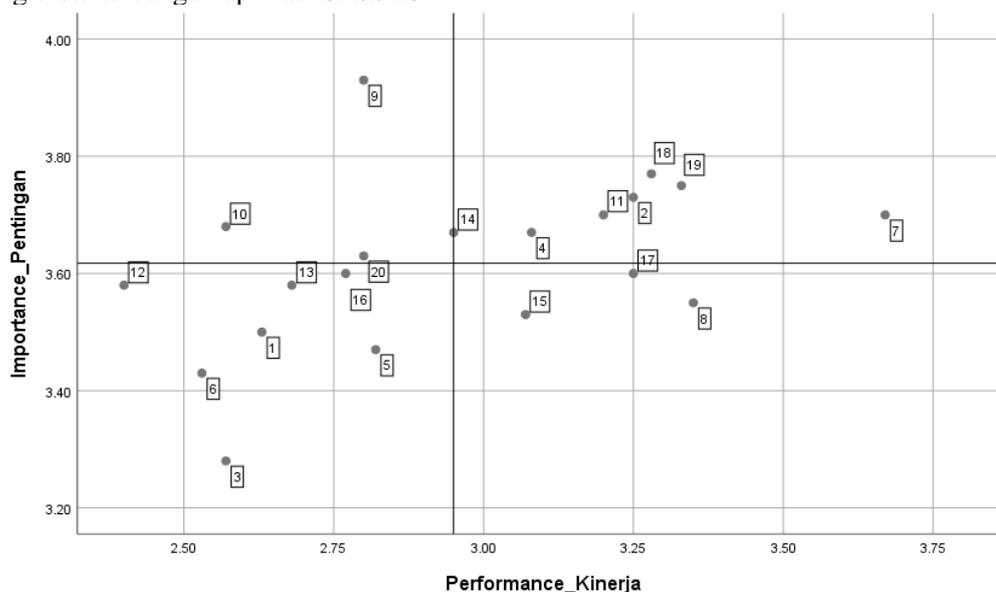
Tabel 5 Hasil Analisis Kesenjangan

Dimensi	Indikator	Rata-Rata Performance / Kinerja (Xi)	Rata-Rata Importance / Pentingan (Yi)	Tingkat Kesenjangan	Rata-Rata per Dimensi
Kualitas Akademik	Butir 1	2,63	3,50	-0,87	-0,71
	Butir 2	3,05	3,73	-0,68	
	Butir 3	2,57	3,28	-0,72	
	Butir 4	3,08	3,67	-0,58	
Kualitas Pelayanan Mahasiswa	Butir 5	2,82	3,47	-0,65	-0,45
	Butir 6	2,53	3,43	-0,90	
	Butir 7	3,67	3,70	-0,03	
	Butir 8	3,35	3,55	-0,20	
Kualitas Infrastruktur dan fasilitas	Butir 9	2,80	3,93	-1,13	-0,98
	Butir 10	2,57	3,68	-1,12	
	Butir 11	3,20	3,70	-0,50	
	Butir 12	2,40	3,58	-1,18	
Kualitas Layanan Administratif	Butir 13	2,68	3,58	-0,90	-0,73
	Butir 14	2,95	3,67	-0,72	
	Butir 15	3,07	3,53	-0,47	
	Butir 16	2,77	3,60	-0,83	
Kualitas Lingkungan Sosial	Butir 17	3,25	3,60	-0,35	-0,52
	Butir 18	3,28	3,77	-0,48	
	Butir 19	3,33	3,75	-0,42	
	Butir 20	2,80	3,63	-0,83	

Dari tabel hasil analisis kesenjangan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi dan masing-masing indikator penilaian mendapatkan hasil minus (-), yang artinya bahwa kualitas layanan akademik di prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti saat ini belum sesuai dengan harapan penggunanya.

3. Analisis Kuadran IPA

Berikut diagram kartesius kuadran IPA yang didapatkan dari hasil analisis Kuadran IPA yang dibantu dengan aplikasi SPSS 25.



4. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari kuadran Importance Performance Analysis (IPA) yang telah dilakukan dapat dianalisis sebagai berikut :

1) Kuadran I

Untuk kuadran I dianggap sudah memenuhi kepuasan pengguna dalam penilaian kualitas layanan akademik di prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti karena atribut yang terletak pada kuadran I memiliki tingkat Importance (pentingan) yang baik dan tingkat Performance (kinerja) yang baik pula sehingga dianggap sudah sesuai dengan keinginan pengguna layanan akademik dan harus dipertahankan.

Indikator yang terdapat pada kuadran ini adalah 2 “Dosen saat mengajar selalu menggunakan metode pembelajaran yang berbeda-beda sesuai dengan materi yang disampaikan”, 4 “Dosen melakukan upaya untuk meningkatkan prestasi belajar mahasiswa”, 7 “Tersedia bimbingan akademik dan dukungan kepada mahasiswa”, 11 “ Teknologi pendukung pembelajaran memadai”, 14 “ Informasi tentang proses akademik sangat jelas”, 18 “ Dosen saat mengajar biasanya memberikan motivasi kepada mahasiswa”, dan 19 “Kampus biasanya memberikan penangguhan pembayaran biaya kuliah bagi mahasiswa yang kurang mampu”.

2) Kuadran II

Indikator yang dianggap kurang dalam segi kualitas layanan akademik terdapat dalam kuadran II. Dimana atribut yang terletak di kuadran II belum sesuai dengan harapan pengguna layanan akademik atau memiliki tingkat Importance (pentingan) yang tinggi namun tingkat performance (kinerja) masih rendah. Indikator ini diharapkan menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layana akademik di prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti.

Indikator yang terdapat pada kuadran ini adalah Butir 9 “ Ruang kelas selalu dalam keadaan bersih”, Butir 10 “Jumlah ruang kelas untuk pembelajaran sudah memadai”, dan Butir 20 “Kampus menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa berkenaan dengan masalah diri pribadi, sosial, belajar, dan pengembangan karier”

3) Kuadran III

Sedangkan untuk Indikator yang terletak di kuadran III memiliki tingkat performance (kinerja) yang rendah namun tingkat importance (pentingan) yang rendah pula sehingga tidak diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas.

Indikator yang terdapat pada kuadran ini adalah 1 “Jumlah, kualifikasi, dan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan sudah memadai”, 3 “Di kampus kami disediakan berbagai jenis kegiatan kemahasiswaan”, 5 “Bagian akademik merespon kebutuhan mahasiswa dengan cepat”, 6 “Disetiap akhir semester mahasiswa mendapat laporan hasil belajar”, 12 “Media pembelajaran di kampus kami sudah memadai”, 13 “Proses administrasi akademik dapat diselesaikan dengan baik”, dan 16 “Staf administrasi melayani dengan ramah dan siap membantu”.

4) Kuadran IV

Indikator yang terletak di kuadran IV memiliki tingkat performance (kinerja) yang tinggi namun tingkat importance (pentingan) rendah sehingga memiliki kualitas yang berlebihan dan disarankan untuk mengalokasikan tingkat kinerja pada indikator di kuadran II.

Indikator yang terdapat pada kuadran ini adalah 8 “Dalam memberikan pelayanan, tidak membedakan status sosial ekonomi dari mahasiswa”, 15 “Prosedur administrasi akademik mudah dipahami”, dan 17 “.Hubungan antar sesama mahasiswa dan dengan dosen terjalin dengan baik”.

Dari hasil analisis kuadran Importance Performance Analysis (IPA) dapat dilihat bahwa indikator-indikator Butir 9 “Ruang kelas selalu dalam keadaan bersih”, Butir 10 “Jumlah ruang kelas untuk pembelajaran sudah memadai”, dan Butir 20 “Kampus menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa berkenaan dengan masalah diri pribadi, sosial, belajar, dan pengembangan karier” terletak di kuadran II. Indikator tersebut memiliki tingkat performance (kinerja) yang rendah dengan tingkat Importance (pentingan) yang tinggi sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan akademik.

Aspek-aspek yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi (mahasiswa menganggapnya penting) tetapi kinerja rendah (perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitasnya). Area ini menjadi prioritas utama yang memerlukan perbaikan segera. Perguruan tinggi harus memberikan perhatian ekstra untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam aspek-aspek tersebut.

Rekomendasi perbaikan yang akan diberikan untuk memperbaiki kualitas layanan akademik di prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti adalah kebersihan di dalam ruangan kelas perlu dijaga dan ditingkatkan, jumlah ruang kelas untuk pembelajaran perlu ditambah, dan kampus sebaiknya menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa berkenaan dengan masalah diri pribadi, sosial, belajar, dan pengembangan karier.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kesesuaian setiap dimensi dan semua indikator dibawah 100 % yang artinya kualitas layanan akademik di prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti belum mencapai tingkat harapan yang diinginkan.
2. Dari hasil analisis kesenjangan, setiap dimensi dan masing-masing indikator penilaian mendapatkan hasil minus (-), yang artinya bahwa kualitas layanan akademik di prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti saat ini belum sesuai dengan harapan penggunaannya.
3. Dari hasil analisis kuadran Importance Performance Analysis (IPA) dapat dilihat bahwa indikator-indikator “Ruang kelas selalu dalam keadaan bersih”, “Jumlah ruang kelas untuk pembelajaran sudah memadai”, dan “Kampus menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa berkenaan dengan masalah diri pribadi, sosial, belajar, dan pengembangan karier” terletak di kuadran II. Indikator tersebut memiliki tingkat performance (kinerja) yang rendah dengan tingkat Importance (pentingan) yang tinggi sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dafid. 2018. "Penggunaan Metode IPA dan Webqual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik," *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, Vol. 09, No. 2, pp. 71-76, 2018
- H. B. Kusuma, S. and H. M. Az-Zahra. 2019. "Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 3, No. 3, pp. 2344-2353, 2019.
- Ho, T. H..2013. *Improving the Quality of Service: Importance-Performance Analysis (IPA) in Educational Administration*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. 1977. *An empirical study of importance-performance analysis*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.2002. *Measuring Service Quality in Higher Education: Development of a Service Quality Scale*.New York:Mc Milan.
- Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. 2017. Kementerian Riset dan Teknologi Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Direktorat Penjaminan Mutu.
- S. Anwar.2012. *Reliabilitas dan Validitas*, 4th ed, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono.2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta.
- Sugiyono.2020. *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung:Alfabeta.
- Syamsudin and Damiyati.2011. "Metode Penelitian Pendidikan Bahasa," in PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.