

Analisis Kualitas Pelayanan Mahasiswa Menggunakan *Modified Importance Performance Analysis*

Fitria^a, Evi Dianti Bintari^b

^aSTMIK PPKIA, Jl. Yos Sudarso, Tarakan 77111, Indonesia

^bSTMIK PPKIA, Jl. Yos Sudarso, Tarakan 77111, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel

Diterima Redaksi: 03 Agustus 2020

Revisi Akhir: 09 September 2020

Diterbitkan Online: 25 September 2020

KATA KUNCI

Kualitas Pelayanan

Modified Importance Performance Analysis

KORESPONDENSI

E-mail: fitria@ppkia.ac.id

ABSTRACT

Nowadays, the development of technology is very influential to all aspects of community life, one of them is in education. Universities have a very important role in the world of education, with the technology then the work will be more effective and efficient. To improve the quality of service on education supported by human resources that work, in this study will be measured in the academic section and in the financial section through a questionnaire given to students who have received service from the section. In this research, the methods used to measure the performance of these parts are the modified importance performance analysis (MIPA) method. MIPA can measure the value of comparison between the level of importance of service quality and service performance level from the performance of academic part with the financial part as comparator. Data collection is obtained from the dissemination questionnaire to students STMIK PPKIA Tarakan, as many as 100 questionnaires. The results of this research, based on mapping the quality of MIPA services obtained attribute results of the existence of friendly employees in the top priorities are quadrant I, employees know the needs of students and the appearance of employees when serving students entered in Quadrant II, understanding employees in understanding the students' problems and obtaining a fast solution, the speed of employees in serving students, Ministry of students regardless of social status, and those entered in Quadrant IV are attributes of employee existence during working hours, employee ability in responding to student complaints.

1. PENDAHULUAN

STMIK PPKIA merupakan lembaga pendidikan yang berada di kota Tarakan, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan juga menjadi prioritas bagi pihak kampus.

Pelayanan terhadap mahasiswa antara lain pelayanan pada akademik meliputi pelayanan presensi, nilai dan lain sebagainya, begitu juga pada bagian keuangan meliputi pembayaran kuliah mahasiswa.

Kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan performansi bagian akademik dan keuangan, dapat diuji kinerjanya berdasarkan persepsi dan harapan dari mahasiswa.

Dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan akademik dan keuangan peneliti menggunakan metode Modified Importance Performance Analysis karena metode tersebut dapat menunjukkan perbandingan antara kepentingan kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan performansi perusahaan utama dengan performansi perusahaan perbandingan serta hasil analisis digambarkan dalam bentuk diagram sehingga dalam menentukan tingkat prioritas perbaikan akan lebih terarah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelayanan

Kepuasan adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya.

Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

2.2 Kualitas Pelayanan

Untuk memperoleh gambaran tentang pengertian kualitas pelayanan dapat dipahami dari beberapa pendapat para ahli sebagai berikut:

1. Persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk suatu perusahaan sesuai dengan harapan.
2. Pernyataan perasaan dengan membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dialami oleh seorang pelanggan.
3. Tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.
4. "Degree to which a set of inherent characteristic fulfils requirement" artinya derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan [4]

2.3 Modified Importance Performance Analysis

Banyak model telah dikembangkan untuk mengukur mutu layanan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Beberapa model pengukuran mutu layanan yang populer digunakan di antaranya adalah Importance Performance Analysis dan Modified Importance Performance Analysis.

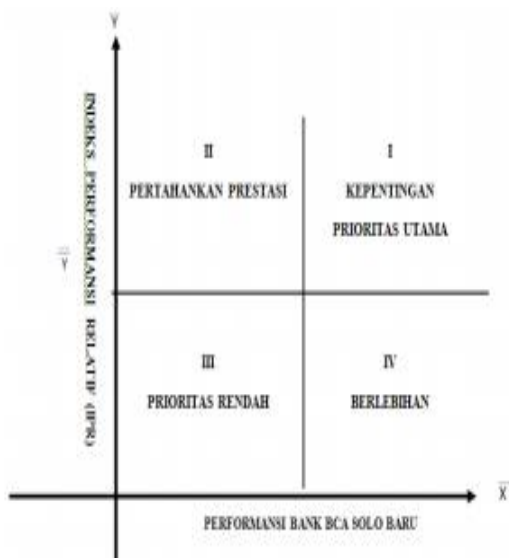
Modified Importance Performance Analysis berkembang dari konsep dasar Importance Performance Analysis (IPA). Konsep ini mengevaluasi mutu layanan dengan menggunakan penilaian

konsumen terhadap performansi layanan dan tingkat kepentingan setiap atribut layanan. Kedua nilai ini kemudian dipetakan dalam peta IPA, dengan tingkat performansi sebagai sumbu X dan tingkat kepentingan sebagai sumbu Y.

Modified IPA menawarkan konsep yang sedikit berbeda dibandingkan IPA, dimana selain menggunakan informasi mengenai performansi dari perusahaan sendiri, digunakan pula informasi mengenai performansi perusahaan kompetitor. Kedua nilai ini akan menghasilkan nilai performansi relatif, yang menunjukkan bagaimana performansi relatif suatu perusahaan dibandingkan dengan kompetitornya. [1]

3. METODOLOGI

Metode Modified Importance Performance Analysis merupakan pengembangan dari metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode IPA mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dari sebuah bagian atau perusahaan berdasarkan dua kriteria yaitu tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*) pada modified importance performance analysis (MIPA) dapat menunjukkan perbandingan antara kepentingan kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan performansi bagian utama dengan performansi bagian pembanding. Berikut adalah diagram kartesius modified importance performance analysis dibagi dalam empat kuadran dapat dilihat pada gambar-1 sebagai berikut:



Berikut penjelasan mengenai peta MIPA dari masing-masing kuadran:

1. Kuadran I – Kepentingan Prioritas Utama
Kuadran ini berisi atribut dengan nilai performansi perusahaan yang tinggi dan indeks performansi relatif yang tinggi pula. Atribut pada kuadran I harus dipertahankan
2. Kuadran II – Pertahankan Prestasi
Atribut yang berada dalam kuadran ini memiliki performansi relatif tinggi namun performansi perusahaan rendah. Jika performansi dapat ditingkatkan maka atribut dapat berpindah ke kuadran I.
3. Kuadran III – Prioritas Rendah
Kuadran ini memuat atribut-atribut memiliki performansi yang rendah, baik performansi perusahaan maupun performansi relatif. Atribut yang berada pada kuadran dalam kondisi yang sangat berbahaya sehingga harus segera dilakukan perbaikan.
4. Kuadran IV – Berlebihan

Kuadran ini memuat atribut-atribut dimana performansi perusahaan tinggi, namun performansi relatif rendah. Indeks performansi relatif rendah muncul akibat adanya gap nilai antara perusahaan dengan perusahaan pembanding, sehingga diperlukan penentuan program-program yang ditujukan untuk mengurangi gap tersebut.

Modified IPA merupakan analisis kompetitif yang mengevaluasi kekuatan dan kelemahan suatu bagian atau perusahaan relatif terhadap kompetitornya. Pengukuran performansi relatif diukur dengan Indeks Performansi Relatif (IPR) merupakan selisih antara performansi perusahaan dengan performansi kompetitor kemudian dikalikan dengan tingkat kepentingan. Perhitungan IPR menggunakan persamaan berikut:

$$I_{ij} = M_{ij} * (F_{ij} - C_{ik}) \tag{1}$$

Dimana:

- Iij : Rata-rata indeks performansi relatif menurut responden-j untuk atribut-i
- Mij : Rata-rata tingkat kepentingan menurut responden-j untuk atribut-i
- Fij : Rata-rata persepsi responden-j terhadap kinerja perusahaan untuk atribut-i
- Cik : Rata-rata persepsi responden-k terhadap kinerja pembanding untuk atribut-i

Langkah penelitian menggunakan metode MIPA:

- a. Identifikasi atribut layanan dan pembanding (atribut untuk digunakan pada kuesioner)
- b. Penyusunan instrumen penelitian. Berikut tahapan penyusunan instrumen:
 1. Pembuatan kuesioner terbuka
 2. Penyusunan kuesioner yang akan diuji coba apakah sudah valid.
 3. Kuesioner tertutup hasil kuesioner tertutup yang telah diuji validitas.
- c. Penyebaran kuesioner (dilakukan sesuai jumlah responden).
- d. Pengujian validitas menggunakan kuesioner tahap kedua yaitu sebagai uji coba.
- e. Rekapitulasi jawaban kuesioner menghitung jumlah jawaban dari responden.
- f. Perhitungan skor kinerja dan kepentingan menggunakan persamaan berikut:

1. Menghitung total nilai
Kinerja:

$$X_i = (1 * STP) + (2 * KP) + (3 * CP) + (4 * P) + (5 * SP) \tag{2}$$

Dimana:

- Xi : Skor penilaian kinerja
- STP : Jumlah jawaban sangat tidak puas
- KP : Jumlah jawaban kurang puas
- CP : Jumlah jawaban cukup puas
- P : Jumlah jawaban puas
- SP : Jumlah jawaban sangat puas

Kepentingan:

$$Y_i = (1 * STP) + (2 * KP) + (3 * CP) + (4 * P) + (5 * SP)$$

Dimana:

- Yi : Skor penilaian kepentingan
- STP : Jumlah jawaban sangat tidak puas
- KP : Jumlah jawaban kurang puas
- CP : Jumlah jawaban cukup puas
- P : Jumlah jawaban puas
- SP : Jumlah jawaban sangat puas

1. Menghitung nilai rata-rata dari kinerja dan kepentingan Kinerja:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \tag{4}$$

Kepentingan:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \tag{5}$$

Dimana:

- \bar{X}_i : Rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y}_i : Rata-rata tingkat kepentingan
- n : Jumlah responden

- g. Menghitung Indeks Performansi Relatif (IPR) menggunakan persamaan (1)
- h. Menentukan garis potong diagram kartesius
- i. Pemetaan mutu layanan berdasarkan MIPA, yang menjadi sumbu X adalah nilai performansi bagian akademik dan sumbu Y adalah nilai IPR.
- j. Analisis usulan (atribut apa saja yang termasuk dalam kuadran I, II, III, dan IV) selanjutnya membuat usulan prioritas perbaikan berdasarkan hasil pemetaan mutu dari layanan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data diperoleh dari hasil kuesioner terbuka dengan bagian akademik, pada tabel berikut:

Tabel 1. Atribut Kinerja Bagian Akademik

Kriteria	Keterangan
K1	Keberadaan karyawan saat jam kerja
K2	Karyawan yang ramah
K3	Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan mahasiswa
K4	Kemudahan dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan
K5	Karyawan mengetahui kebutuhan mahasiswa
K6	Pemahaman karyawan dalam memahami permasalahan mahasiswa dan mendapatkan solusi yang cepat
K7	Penampilan karyawan saat melayani mahasiswa
K8	Kecepatan karyawan dalam melayani mahasiswa
K9	Pelayanan mahasiswa tanpa memandang status sosial
K10	Kesanggupan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa

Pengolahan Data

Uji validitas dilakukan dengan perbandingan nilai koefisien korelasi jika lebih besar dari 0,5 pengujian valid. Hasil perhitungan uji validitas adalah hasil penyebaran kuesioner tertutup uji coba sebanyak 20 responden dibandingkan dengan r hitung sebesar 0,5. Dari hasil perhitungan diketahui semua pertanyaan valid. Jadi, atribut yang digunakan sebagai data mentah untuk membuat kuesioner tertutup selanjutnya sebanyak 10 pertanyaan.

Berikut tabel rekapitulasi kuesioner, dapat dilihat pada tabel-2

Tabel 2. Rekapitulasi Kuesioner (Bagian Akademik)

Kriteria	Bagian Akademik									
	Kinerja					Kepentingan				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
K1	55	25	14	5	1	75	14	4	4	3
K2	51	37	9	2	1	46	37	7	7	3
K3	48	40	10	1	1	41	27	20	8	4
K4	43	36	15	4	2	35	25	26	10	4
K5	41	41	13	4	1	34	34	17	11	4
K6	35	45	14	5	1	29	35	21	12	3
K7	40	40	15	4	1	29	33	21	13	4
K8	48	29	17	5	1	30	38	17	11	4
K9	43	29	22	4	2	35	36	18	6	5
K10	42	31	23	2	2	31	44	15	4	6
Total	446	353	152	36	13	385	323	166	86	40

Tabel 2. Rekapitulasi Kuesioner (Bagian Keuangan)

Kriteria	Bagian Keuangan				
	Kinerja				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
K1	29	55	16	0	0
K2	22	50	24	4	0
K3	40	49	10	0	1
K4	31	45	21	2	1
K5	20	56	21	2	1
K6	25	49	20	6	0
K7	18	52	25	3	2
K8	27	53	16	3	1
K9	15	65	18	2	0
K10	17	67	12	3	1
Total	244	541	183	25	7

Tahap selanjutnya menghitung skor kinerja dan kepentingan rumus yang digunakan adalah pada persamaan (2) dan persamaan (3) kemudian menghitung skor rata-rata kinerja dan kepentingan menggunakan persamaan (4) dan (5). Berikut hasil dari perhitungan skor kinerja dan kepentingan dari bagian akademik dan bagian keuangan, dapat dilihat pada tabel-4 berikut:

Tabel 4. Skor Hasil dan Rata-rata Kinerja dan Kepentingan

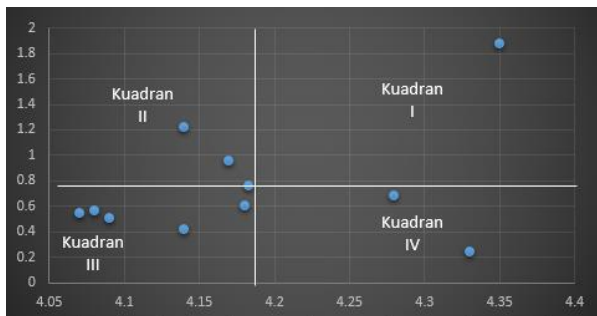
Kriteria	Bagian Akademik				Bagian Keuangan	
	Kinerja		Kepentingan		Kinerja	
	Xi	Rata-rata	Yi	Rata-rata	Zi	Rata-rata
K1	428	4.28	454	4.54	413	4.13
K2	435	4.35	416	4.16	390	3.9
K3	433	4.33	393	3.93	427	4.27
K4	414	4.14	377	3.77	403	4.03
K5	417	4.17	383	3.83	392	3.92
K6	408	4.08	375	3.75	393	3.93
K7	414	4.14	370	3.7	381	3.81
K8	418	4.18	379	3.79	402	4.02
K9	407	4.07	390	3.9	393	3.93
K10	409	4.09	390	3.9	396	3.96

Setelah menghitung skor hasil dan rata-rata kinerja dan kepentingan selanjutnya menghitung nilai indeks performansi relatif (IPR) menggunakan persamaan (1), yang nantinya digunakan pada tahapan akhir yaitu menentukan pemetaan untuk kuadran. Berikut hasil perhitungan nilai IPR terdapat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Perhitungan Indeks Performansi Relatif

Kriteria	Mij	Fij	Cik	Iij
K1	4.54	4.28	4.13	0.68
K2	4.16	4.35	3.9	1.87
K3	3.93	4.33	4.27	0.24
K4	3.77	4.14	4.03	0.41
K5	3.83	4.17	3.92	0.96
K6	3.75	4.08	3.93	0.56
K7	3.7	4.14	3.81	1.22
K8	3.79	4.18	4.02	0.61
K9	3.9	4.07	3.93	0.55
K10	3.9	4.09	3.96	0.51
Rata-rata	3.93	4.18	3.99	0.76

Hasil dari perhitungan IPR kemudian dibuatkan pemetaan, dimana dari tabel 5 menunjukkan bahwa titik tengah dari peta MIPA yaitu rata-rata Fij dan Iij adalah 4,18 dan 0,76. Pemetaan mutu layanan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Hasil Pemetaan Mutu Layanan Akademik

Berdasarkan pemetaan mutu layanan MIPA diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Kuadran I – Kepentingan Prioritas Utama
Atribut yang termasuk dalam kuadran I yaitu atribut K2.
2. Kuadran II - Pertahankan Prestasi
Atribut yang termasuk pada kuadran II yaitu atribut K5 dan K7.
3. Kuadran III - Prioritas Rendah
Atribut yang termasuk dalam kuadran III yaitu atribut K4, K6, K8, K9, dan K10
4. Kuadran IV – Berlebihan.
Atribut yang termasuk dalam kuadran IV yaitu atribut K1 dan K3.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu:

1. Kualitas yang diberikan pada bagian akademik sebanding dengan pelayanan bagian keuangan, hal ini dilihat dari rekapitulasi jawaban kuesioner yaitu sebesar 1000. Kedua bagian mempunyai nilai yang sama.

2. Pada penelitian ini, ditemukan klasifikasi atribut kedalam beberapa kuadran sebagai berikut:
 - a. Kuadran I – Kepentingan Prioritas Utama. Atribut yang termasuk dalam kuadran I yaitu atribut keberadaan karyawan yang ramah.
 - b. Kuadran II - Pertahankan Prestasi. Atribut yang termasuk pada kuadran II yaitu atribut karyawan mengetahui kebutuhan mahasiswa dan penampilan karyawan saat melayani mahasiswa.
 - c. Kuadran III - Prioritas Rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran III yaitu kemudahan dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan, pemahaman karyawan dalam memahami permasalahan mahasiswa dan mendapatkan solusi yang cepat, kecepatan karyawan dalam melayani mahasiswa, pelayanan mahasiswa tanpa memandang status sosial, dan kesanggupan karyawan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa
 - d. Kuadran IV – Berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran IV yaitu atribut keberadaan karyawan saat jam kerja, kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan mahasiswa.

Adapun saran yang dapat direkomendasikan bagi pihak akademik, yaitu peningkatan atribut pelayanan meliputi :

1. Memberikan kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan Informasi yang akurat mengenai perkuliahan
2. Karyawan harus tanggap dalam memahami permasalahan mahasiswa.
3. Kecepatan dalam pelayanan kebutuhan mahasiswa.
4. Pelayanan yang adil terhadap mahasiswa, tanpa memandang status sosial.
5. Karyawan harus menguasai informasi sehingga bisa memberikan jawaban yang memuaskan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Siti Nandiroh, et al., “Analisis Kinerja Bank Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan Menggunakan Metode MIPA (Modified Importance Performance Analysis), 2015.
- [2] Fransiscus Hanky, et. al “Perbaikan Mutu Layanan di Food Market X dengan Menggunakan Metode Modified Importance Performance Analysis,” Seminar Nasional IENACO, 2013
- [3] Chu Luo, et. al. “Modified Importance-Performance Analysis of E-service Quality.” *Journal of Electronic Commerce in Organizations (JECO)*, 15(1), 2017.
- [4] Eswika Nilasari dan Istiatin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo,” *Jurnal Paradigma* Vol. 13, No. 01, Februari - Juli, 2015.
- [5] Martilla, John A. and John C James. 1977. “Importance-performance analysis.” *Journal of Marketing* (pre-1986). 41 (Jan 1977): 77-79
- [6] Yavas, Ugur and Donald J. Shemwell. 2001. “Modified importance-performance analysis: an application to hospitals”. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 14 (3): 104-110.

BIODATA PENULIS



Fitria, S.Kom., M.Kom.

Dosen di STMIK PPKIA Tarakan
S1 Sistem Informasi di STMIK PPKIA
Tarakan, S2 Teknologi Informasi di STTS
Surabaya



Evi Dianti Bintari, S.T., M.Kom.

Dosen di STMIK PPKIA Tarakan
S1 Teknik Informatika di Univ.
Pembangunan Nasional "VETERAN
Jogjakarta, S2 Teknologi Informasi di
STTS Surabaya