

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI JURUSAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN DESAIN POLNES DENGAN METODE SERVQUAL

Darius Shyafary¹, Etwin Fibrianie Soeprapto²

^{1,2}Jurusan Desain, Program Studi Desain Produk, Politeknik Negeri Samarinda
Jl. Dr. Ciptomangunkusumo Kampus Gn. Lipan Samarinda
Email: etwin@polnes.ac.id

ABSTRAK

Evaluasi terhadap pelayanan perusahaan guna peningkatan performansi dan kualitas kerja dapat di tinjau dengan menilai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu instrumen dalam pengukuran kualitas pelayanan jasa atas perusahaan. Servqual menjadi salah satu model pengukuran kualitas jasa dengan mendasarkan pengukurannya pada dimensi jasa yaitu hal berwujud (tangibles), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Jurusan Desain Politeknik Negeri Samarinda selama sepuluh tahun terakhir belum pernah melakukan pengukuran kualitas layanan administrasi mahasiswa dan dosen. Dalam studi ini dilakukan pengukuran berupa gap (kesenjangan) antara pemberian jasa secara actual dan yang di harapkan pelanggan dengan menggunakan studi Servqual. Studi ini bertujuan untuk menilai tingkat kualitas layanan jasa administrasi jurusan dan tingkat rasa puas mahasiswa dan dosen terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan oleh administrasi Jurusan Desain Politeknik Negeri Samarinda (Polnes). Perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Dari analisa Servqual yang dilakukan setelah penyebaran kuesioner, adalah perlu adanya pembenahan dalam kenyamanan ruang tunggu serta performance tenaga administrasi.

Kata Kunci : *kepuasan pelanggan, Servqual, Polnes, kinerja, administrasi jurusan*

ABSTRACT

Evaluation of company services in order to improve performance and work quality can be measured by assessing customer satisfaction. customer satisfaction is one of the instruments in measuring the service quality of the company and Servqual is one of the models for measuring service quality by basing its measurement on service dimensions, namely tangibles, responsiveness, response (reliability), assurance (assurance), and and empathy (empathy). The Department of Design at the Samarinda State Polytechnic for the last ten years has never measured the quality of student and lecturer administration services. In this study, measurements are made in the form of a gap between actual and expected service delivery by using the Servqual study. This study aims to assess the quality of departmental administration services and the level of student and lecturer satisfaction with the quality of services provided by the Samarinda State Polytechnic Design administration (Polnes). The difference between consumer expectations regarding the company's performance and consumer ratings of actual performance provides a consumer's perception of service quality. From the Servqual analysis conducted after distributing the questionnaires, it is necessary to improve the comfort of the waiting room and the performance of the administrative staff.

Keywords: *customer satisfaction, Servqual, Polnes, performance, department administration.*

I. PENDAHULUAN

Pelanggan merupakan faktor kunci keberhasilan suatu perusahaan. Strategi perusahaan memegang andil dalam kepuasan konsumen (Song *et al.*, 2022). Kepuasan konsumen pada dasarnya bergantung pada kualitas servis yang di berikan dan harga produk (Yokoyama, Azuma and Kim, 2022). Dalam kualitas pelayanan jasa perusahaan, jika pelanggan merasa puas maka perusahaan tersebut dikatakan berhasil dalam memenuhi kualitas layanannya (Ramlawati, Kusuma., 2018). Peringkat pelanggan/penilaian pelanggan adalah salah satu ukuran kuantitatif sebagai variabel utama yang menjadi fokus pemasar saat mengevaluasi terbaik keberhasilan suatu layanan/produk (Chatterjee, 2019). Dibutuhkan pelayanan berkualitas terhadap pelanggan (Saputra, Maksud and Salbiah, 2021). Pelanggan memiliki beraneka ragam karakter sifat dengan penilaian yang beragam satu sama lain. Semakin banyaknya pelanggan, dibutuhkan suatu pelayanan terstandarisasi dan berkualitas sehingga dapat terjalin hubungan relasi yang kuat antara perusahaan dan pelanggan. Pengalaman dan data historical atas pelayanan perusahaan serta penilaian konsumen hendaknya di evaluasi secara berkala yakni dengan memaksimalkan hal yang diinginkan dan meminimalisasi hal yang kurang disukai oleh konsumen. Hal tersebut ditunjukkan agar perusahaan tidak kehilangan konsumen sehingga berdampak buruk bagi perusahaan.

Kepuasan pelanggan di definisikan sebagai suatu rasa yang di kuantifikasikan dalam suatu nilai spesifik (Nguyen, Jeong and Chung, 2019) yang muncul setelah membandingkan kenyataan layanan di lapangan dengan harapannya. Nilai tersebut kemudian diartikan sebagai kualitas dimana menjadi suatu tolak ukur kepuasan saat pelanggan melakukan proses layanan dengan perusahaan dan dari kualitas tersebut akan menjadi peluang atau ancaman bagi karir perusahaan kedepannya (Sulistiyowati and Rofik, 2018). Terdapat sepuluh faktor utama dalam kualitas pelayanan antara lain kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), komunikasi (*communication*), daya tangkap (*responsiveness*) bukti fisik (*tangibles*), kredibilitas (*credibility*), kemampuan memahami pelanggan (*understanding knowing the customer*), kemudahan akses (*access*), keamanan (*security*). Dari ke sepuluh faktor utama tersebut, pada beberapa penelitian pengukuran dapat menggunakan beberapa faktor saja. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan yakni dengan melakukan penilaian langsung dari pelanggan (Musyaffa and Ngatno, 2019) (Xu, 2021). Bentuk penilaian pelanggan, seperti kepuasan terhadap layanan langsung oleh pekerja perusahaan, kepuasan terhadap produk yang diciptakan perusahaan, dan hal-hal mencakup semua entitas kualitas dalam bentuk kualitas produk dan layanan. Keberhasilan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tercapai apabila konsumen puas atas kinerja produk atau jasa perusahaan (Yokoyama, Azuma and Kim, 2022).

Kepuasan konsumen meliputi lima elemen seperti pengalaman (*experience*), harapan (*Expectations*), perbandingan (*comparison*), kinerja (*performance*), konfirmasi (*Confirmation*) dan dikonfirmasi (*Disconfirmation*) (Priansa., 2017). Kepuasan pelanggan menciptakan loyalitas terhadap produk/ jasa perusahaan. Loyalitas di definisikan sebagai sebuah komitmen kesetiaan konsumen secara konsisten dan berkelanjutan untuk menggunakan produk/jasa yang diciptakan suatu perusahaan, sehingga memungkinkan bagi pelanggan tersebut untuk merekomendasikannya dari mulut ke mulut (*word of mouth*) atas kelayakan perusahaan menjadi mitra yang dapat diandalkan. Ketika konsumen loyal kepada pelayanan produk/ jasa suatu perusahaan yang di tawarkan maka dapat di pastikan mereka akan setia, percaya dan memakai berulang barang/jasa yang kita tawarkan bahkan dengan kerelaan hati mereka akan secara tidak langsung menceritakan, merekomendasikan produk barang/ jasa kita ke orang lain. Dan jika sebaliknya, konsumen akan dengan mudahnya meninggalkan bahkan menyebarkan keburukan atas pelayanan kita. Untuk menciptakan loyalitas pelanggan, hendaklah perusahaan menjaga mutu pelayanan.

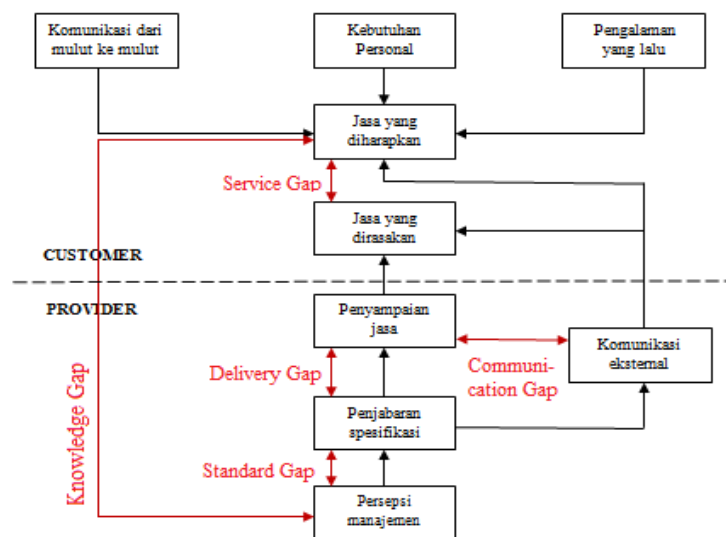
Mutu pelayanan merupakan suatu tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelanggan sesuai standar. Guna mencapai mutu yang baik, diperlukan pemaksimalan penggunaan potensi yang tersedia secara efisien dan efektif (Giao *et al.*, 2020). Cara pengukuran kepuasan pelanggan dapat diukur dengan SERVQUAL manual (Midor and Kucera, 2017) dengan 5 dimensi ataupun SERVQUAL Internet of Things (IoT) (Hizam and Ahmed, 2019), metode Balanced Scorecard (Pham *et al.*, 2020), Metode Servqual yang kemudian diukur keterkaitan dengan indikatornya menggunakan SEM-PLS (Akob *et al.*, 2021), dengan metode penilaian Overall Customer Satisfaction (OCS) yang menilai dari bukti-bukti keluhan

konsumen (Littlechild, 2021), integrasi metode Servqual, KANO, dan Quality Function Deployment menggunakan FUZZY (Lizarelli *et al.*, 2021), dan berbagai metode lainnya.

Suatu kualitas memang bersifat kualitatif namun dapat diukur secara kuantitatif, hal tersebut dimaksudkan untuk menetapkan standar pelayanan yang baik. Kualitas yang diukur tentunya diukur dengan membandingkan suatu yang belum dan sudah dilakukan perubahan atau dengan membandingkan harapan dengan kenyataan yang terjadi.

Salah satu metode untuk mengukur kualitas jasa adalah dengan metode Servqual (*Service Quality*). Konsep pada Model servqual yakni menilai dan menganalisa setiap variabel penilaian apakah ada kesenjangan dari jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Terdapat 5 dimensi pokok pada metode ini, yakni *reliability, assurance, empathy, responsiveness, dan tangibles*(Alfatiyah, 2020). Dalam pengukurannya, metode Servqual menggunakan sudut pandang, yakni sudut pandang internal dan sudut eksternal. Sudut pandang eksternal berfungsi untuk mengetahui respon dan penilaian dari konsumen mengenai apa yang telah dirasakan dan bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan jasa tersebut. Sudut pandang internal dikatakan sebagai *zero defect (doing it right the first time)* yakni memahami kualitas berdasar pada kesesuaian dengan syarat yang ada(Wibisono, 2018).

Tingkat loyalitas konsumen akhirnya akan menutup perusahaan untuk mampu menciptakan mutu dan kualitas produk. Kemampuan Perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kegagalan dalam pelayanan konsumen diakibatkan oleh adanya kesenjangan (*gap*) (Dewi, 2017)harapan konsumen dan kenyataan layanan di lapangan seperti kesenjangan antara persepsi manajemen dengan jasa yang di harapkan (*knowledge gap*), kesenjangan antara penjabaran spesifikasi dengan komunikasi eksternal (*communication gap*), kesenjangan antara persepsi manajemen dengan penjabaran spesifikasi oleh pelanggan (*standards gap*), kesenjangan antara penjabaran spesifikasi dengan penyampaian jasa ke pelanggan (*delivery gap*), dan kesenjangan antara jasa yang di rasakan dengan jasa yang diharapkan (*servis gap*). Dalam kerangka konseptual kualitas jasa kelima kesenjangan tersebut digambarkan dalam bagan di bawah ini (gambar 1) dengan harapan membawa dampak positif bagi perusahaan. Pada gambar 1 bagian *Communication Gap* inilah yang akan nantinya akan digunakan sebagai kerangka konseptual dari pengukuran tingkat pelayanan di jurusan Desain Politeknik Negeri Samarinda, dengan harapan tingkat layanan yang diberikan dan dilakukan akan sama dengan tingkat layanan yang diharapkan sehingga berdampak signifikan terhadap penyedia jasa/ barang.



Gambar 1 Kerangka Konseptual Kualitas Jasa (Lissa Rosdiana Noer., 2016)

Kegiatan ekonomi meliputi tiga kegiatan yakni produksi, konsumsi, dan distribusi. Orang yang melakukan kegiatan ekonomi disebut sebagai pelaku ekonomi, antara lain rumah tangga, masyarakat, negara, koperasi dan perusahaan/ industri. Kegiatan ekonomi itu sangat luas dan tentunya secara tidak langsung akan berdampak pada roda perekonomian suatu negara. Hasil dari kegiatan ekonomi dapat berupa barang atau jasa.

Sektor pendidikan pun dikategorikan sebagai kegiatan ekonomui yang bergerak di sektor jasa. Industri pendidikan secara tidak langsung memberkan dampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan pembangunan suatu negara. Pendidikan disebut sebagai sebuah investasi yang disebut sebagai *human capital investment* (investasi sumber daya manusia) (Apriyanti Widiansyah, 2017). Disebut sebagai *human capital investment* karena dari sektor pendidikan terjadi peningkatan keterampilan tenaga kerja yang nantinya akan berdampak pada sektor konsumtif dan pada akhirnya membawa dampak pada peningkatan perekonomian. Oleh karena sektor pendidikan berdampak pada sektor perekonomian, maka sudah selayaknya pendidikan selalu menjaga kualitas pelayanan yang diberikannya kepada konsumennya.

Jurusan Desain merupakan salah satu jurusan yang ada di Kampus Politeknik Negeri Samarinda (Polnes), yang 2 (dua) program studi (Prodi) yakni Desain produk dan Arsitektur. Dalam menangani segala perihal administrasi dosen maupun mahasiswa, jurusan ini di bantu oleh 2 (dua) tenaga administrasi. Tenaga administrasi satu menangani masalah perkuliahan baik itu prodi Desain Produk ataupun prodi Arsitektur, sedangkan tenaga administrasi lainnya menangani masalah administrasi dosen . Kepuasan mahasiswa dan dosen akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Salah satu bentuk pelayan sebuah pelayanan perguruan tinggi adalah pelayanan adminitrasinya . Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa tidak hanya dalam proses belajar-mengajar, tetapi mencakup pula pelayanan adminitrasinya. Kondisi lingkungan tempat mahasiswa dan dosen berinteraksi ketika menyelesaikan urusan administrasi dinilai kurang nyaman. Ruang administrasi di jurusan ini berukuran 5 m x 2 m yang di sekat dua bagian untuk dua orang tenaga administrasi. Pada ruangan di lengkapi lima lemari arsip berukuran 2 m x 70 cm x 2 m juga sebuah kulkas dan meja dispenser. Hal ini menyebabkan ruang pelayanan administrasi menjaadi kurang nyaman. Selain itu tidak adanya ruang tunggu dengan kursi yang nyaman untuk duduk sekedar untuk menunggu antrean pelayanan.

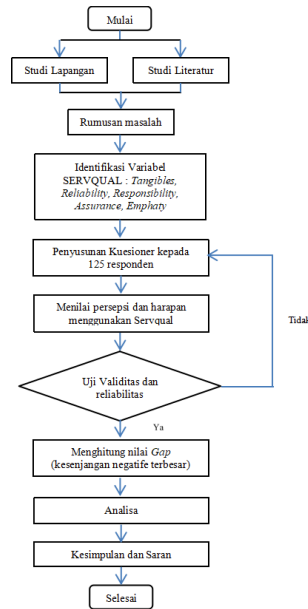
Mahasiswa dan dosen tidak dapat lepas dari peranan administrasi guna menunjang kelancaran studi mahasiswa ataupun sebagai penunjang kinerja dosen. Mengingat pentingnya peran serta pelayanan adminitrasi akademik, maka hal ini perlu menjadi perhatian dari berbagai pihak guna pengembangan perguruan tinggi yang lebih baik. Respon tentang kualitas layanan juga respon dosen dalam proses administrasi proses belajar mengajar (PBM) berdasar atas hal yang dirasakan baik mahasiswa ataupun dosen. Respon mahasiswa dan dosen menjadi hal penting sebagai masukan bagi pihak pengelola kampus. Pengelola kampus akan dapat mengetahui dan menilai tentang kualitas pelayanan yang diberikan, kemudian akan dievaluasi guna menyusun strategi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan administrasi semaksimal. Ketika layanan suatu lembaga baik, maka orang yang merasakan akan secara langsung mudah memberikan dan menyebarkan/ mempromosikan hal yang mereka rasakan kepada orang lain. Dengan demikian akan menjadi satu hal penarik minat bagi orang lain untuk bergabung di lembaga tersebut. Layanan yang berkualitas tidak saja dinilai dari pelayanan tenaga administrasi, namun penilaian terhadap kenyamanan mahasiswa ataupun dosen selama melakukan kegiatan administrasi juga tentang pelayanan lingkungan tempat mahasiswa dan dosen menerima layanan.

Permasalahan yang terjadi di Jurusan Desain ini belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan administrasi bagi mahasiswa dan dosen, dengan penilaian bukan saja terhadap tenaga adminitrasinya namun penilaian terhadap kenyamanan lingkungan tempat mereka berinteraksi menyelesaikan urusan administrasi. Berdasar uraian di atas, merancang strategi pelayanan yang tepat bagi jurusan yang sesuai dengan keinginan, tuntutan serta kebutuhan mahasiswa dan dosen merupakan hal yang bersifat mutlak perlukan bagi Jurusan Desain Politeknik Negeri Samarinda. Dalam rangka untuk mengetahui kinerja Pelayanan Adminitrasinya, dilakukan studi untuk mengukur tingkat kinerja tenaga adminitrasinya dengan metode SERVQUAL. Hal tersebut diukur guna memperbaiki kualitas layanan secara kreatif dan inovatif, mempunyai nilai unggul

ketika promosi keunggulan kampus sehingga kampus mampu bersaing dengan kampus lain (Turner, Tobin, Gianiodis., 2018).

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi Penelitian Alur penelitian menguraikan tahapan atau alur penelitian yang dijalankan, mulai dari pendahuluan sampai dengan kesimpulan penelitian. Adapun metodologi penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Metodologi penelitian

1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan guna memperoleh berbagai informasi yang sesuai dengan bidang penelitian. Informasi-informasi tersebut nantinya diharapkan dapat mendukung penelitian ini. Studi literatur pada penelitian ini diperoleh dari beberapa buku, jurnal atau juga prosiding penelitian dengan topik yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

2. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan di bagian pelayanan administrasi Jurusan Desain Politeknik Negeri Samarinda. Dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner online (google form) staf dosen dan mahasiswa dari prodi Desain Produk dan Arsitektur mengenai pelayanan tersebut guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Mahasiswa dan dosen yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 125 responden, dan penggalan informasi dengan menyebar kuesioner online mengingat kondisi saat ini masih rawan penyebaran virus Covid 19.

3. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS, hal ini dilakukan guna mengukur uji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah tiap atribut-atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan suatu kuisisioner untuk cukup dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuisisioner dinyatakan reliable jika memberikan $\alpha > 0.60$.

4. Menerapkan metode service quality (servqual)

Dalam perancangan kualitas pelayanan administrasi Jurusan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan Service Quality (Servqual) sesuai dengan kebutuhan dan keinginan

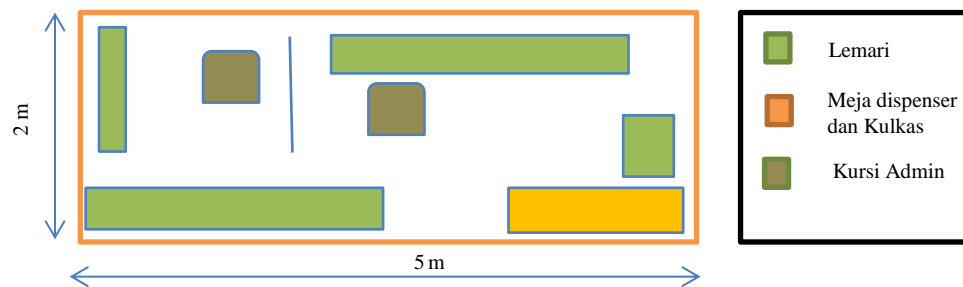
tamu/pelanggan. Metode servqual menggunakan satu alat berupa kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang diberikan oleh bagian pelayanan administrasi. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula. Atribut-atribut pelayanan tenaga administrasi pada Jurusan Desain menggunakan metode servqual dengan lima dimensi kualitas jasa yakni *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *tangibles*, serta di tambah atribut kepuasan konsumen. Penilaian butir pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan pada responden di kuantitatifkan dengan menggunakan skala ukur likert 1= sangat tidak penting, 2 = tidak penting, 3 = penting dan 4 = sangat penting.

5. Analisa dan Kesimpulan

Pada penelitian ini, analisa didasarkan pada hasil pengolahan data yang telah diperoleh dari kuesioner *online* terhadap 125 responden *intern* Jurusan Desain Politeknik Negeri Samarinda. Tahapan setelah dilakukan analisa adalah di susun usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi jurusan. Tahap akhir adalah melakukan penarikan kesimpulan didasarkan analisa atas penilaian responden guna menggambarkan proses hingga hasil penelitian yang dilakukan.

III. HASIL PEMBAHASAN

Jurusan memiliki dua orang tenaga administrasi yang bertempat pada gedung prodi Desain Produk. Tata letak fasilitas ruang administrasi pada jurusan Desain digambarkan seperti tampak gambar 3. Tata letak fasilitas ini yang dikategorikan sebagai permasalahan utama dalam hal kenyamanan customer .



Gambar 3. Tata letak Fasilitas ruang administrasi jurusan desain

Pada pengolahan data menggunakan metode service quality (servqual). Variabel penelitian diperoleh berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Jurusan Desain Politeknik Negeri Samarinda pada mahasiswa dan dosen yang menggunakan layanan administrasi dan kemudian dikelompokkan berdasarkan lima dimensi yaitu variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphly*. Kuesioner mengenai kepuasan layanan administrasi ini disebarkan kepada 125 responden yang merupakan mahasiswa dan dosen Jurusan Desain Polnes. Adapun kriteria penilaian dan skor dari harapan dan kenyataan dari dimensi servqual bagi konsumen adalah sebagai berikut :

TABEL I
VARIABEL LAYANAN KUALITAS

No	Dimensi servqual	Variabel pernyataan Kualitas pelayanan
1	TANGIBLES	Penampilan Petugas
2		Kenyamanan Ruang Administrasi
3		Kebersihan Ruang Administrasi
4		Ukuran Ruang Administrasi
5		Teknologi dan peralatan yang digunakan petugas
6	RELIABILITY	Kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa

7	(KEHANDALAN)	Ketepatan waktu yang disediakan petugas
8		Kesalahan minimum dalam memberikan layanan
9		Kehandalan petugas dalam memberikan informasi
10	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	Kecepatan/ketanggapan petugas administrasi
11		Kesediaan membantu mahasiswa
12		Adanya teknologi (WA Admin) khusus pembuatan surat-surat
13		Sesuai Prosedur layanan
14		Memberikan solusi atas permasalahan administrasi
15	ASSURANCE (JAMINAN)	Sapa, Salam, dan Senyum
16		Petugas berpakaian rapi dan berpenampilan baik
17		Tidak membedakan mahasiswa
18		Sikap sopan dari petugas administrasi
19		Kejujuran petugas administrasi
20		Kemampuan dan pengetahuan petugas administrasi
21	EMPATHY (EMPATI)	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi
22		Keadilan dalam memberikan layanan (sesuai antrean)
23		Kepedulian petugas terhadap masalah administrasi mahasiswa
24		Ramah dan nyaman diajak sharing
25	Kepuasan Mahasiswa	Perasaan puas terhadap kebutuhan mahasiswa
26		Perasaan puas terhadap teknologi dan peralatan yang digunakan
27		Perasaan puas terhadap pelayanan administrasi
28		Perasaan puas atas kualitas jasa secara keseluruhan

Setelah kuesioner disebarakan kepada 125 responden yang terdiri dari 20 dosen dan 105 mahasiswa jurusan Desain prodi Desain produk dan Arsitektur, kemudian dilakukan rekapitulasi atas jawaban dari harapan dan kenyataan pelayanan administrasi berupa nilai kuantitatif skala likert 1-4. Kemudian dilakukan perhitungan nilai harapan menunjukkan besarnya harapan *costumer* (mahasiswa dan dosen) terhadap kualitas yang akan diterimanya. Berikut contoh perhitungan nilai harapan *customer* (mahasiswa dan dosen) untuk pertanyaan atribut 1 dari hasil rekapitulasi data 125 responden.

Tahapan selanjutnya setelah merekap hasil kuesioner adalah dengan melakukan perhitungan nilai harapan guna mengetahui jumlah bobot kepentingan. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$\Sigma Y_i = (\Sigma Y_1 \times 1) + (\Sigma Y_2 \times 2) + (\Sigma Y_3 \times 3) + (\Sigma Y_4 \times 4) \quad (1)$$

Keterangan:

- ΣY_i : Jumlah bobot jawaban pertanyaan
- ΣY_1 : Jumlah responden Sangat Tidak Setuju
- ΣY_2 : Jumlah responden Tidak Setuju
- ΣY_3 : Jumlah responden Setuju
- ΣY_4 : Jumlah responden Sangat Setuju
- 1,2,3,4: Skor Skala Likert

Adapun jumlah rata-rata jawaban responden dalam kuesioner dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Y_i = \frac{\Sigma Y_i}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

- Y_i : Rata-rata jawaban responden
- ΣY_i : Jumlah bobot jawaban pertanyaan

n : Jumlah responden

Setelah melakukan pembobotan nilai harapan responden, kemudian dilakukan perhitungan nilai aktual (kenyataan) yang menunjukkan penilaian kualitas layanan yang diterima responden (Mahasiswa dan dosen). Adapun perhitungan nilai persepsi untuk pertanyaan atribut 1 dari hasil rekapitulasi data 125 koresponden.

$$\Sigma X_i = (\Sigma X_{1,x 1}) + (\Sigma X_{2,x 2}) + (\Sigma X_{3,x 3}) + (\Sigma X_{4,x 4}) \quad (3)$$

Keterangan:

- ΣX_i : Jumlah bobot jawaban pertanyaan
- ΣX_1 : Jumlah responden Sangat Tidak Setuju
- ΣX_2 : Jumlah responden Tidak Setuju
- ΣX_3 : Jumlah responden Setuju
- ΣX_4 : Jumlah responden Sangat Setuju
- 1,2,3,4: Skor Skala Likert

Dan untuk mengetahui jumlah rata-rata jawaban responden dalam kuesioner dilakukan dengan perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut

$$X_i = \frac{\Sigma X_i}{n} \quad (4)$$

Keterangan:

- Y_i : Rata-rata jawaban responden
- ΣY_i : Jumlah bobot jawaban pertanyaan
- n : Jumlah responden

Nilai *gap* (*servqual score*) per item pertanyaan didapatkan berdasarkan selisih dari nilai persepsi dan nilai harapan. Nilai kesenjangan harapan *customer* dan keadaan nyatanya disebut sebagai Gap. Gap kemudian diterjemahkan secara kualitatif sebagai kualitas pelayanan administratif Jurusan Desain Politeknik Negeri Samarinda. Semakin besar nilai gap yang diperoleh, maka semakin besar kesenjangan antara kenyataan. Nilai harapan yang lebih besar dari nilai kenyataan yang berarti menjadi prioritas untuk dilakukannya perbaikan pada tingkat pelayanannya. Nilai *gap* yang diperoleh adalah seperti tampak pada tabel 2 di bawah ini :

TABEL II
SKOR KENYATAAN, SKOR HARAPAN DAN GAP

No	Dimensi servqual	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap (Servqual Score)	Rank
1	Tangibles	Penampilan Petugas	3.03	3.432	0.402	1
2		Kenyamanan Ruang Administrasi	3.21	3.352	0.142	4
3		Kebersihan Ruang Administrasi	3.31	3.496	0.186	3
4		Ukuran Ruang Administrasi	3.04	3.384	0.344	2
5		Teknologi dan peralatan yang digunakan petugas	3.54	3.36	-0.18	22
6	Reliability (Kehandalan)	Kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa	3.38	3.288	-0.092	19
7		Ketepatan waktu yang disediakan petugas	3.49	3.632	0.142	5
8		Kesalahan minimum dalam memberikan layanan	3.54	3.344	-0.196	24

9		Kehandalan petugas dalam memberikan informasi	3.52	3.504	-0.016	17
10	Responsiveness (Daya Tanggap)	Kecepatan/ketanggapan petugas administrasi	3.61	3.52	-0.09	20
11		Kesediaan membantu mahasiswa	3.55	3.616	0.066	7
12		Adanya teknologi (WA Admin) khusus pembuatan surat-surat	3.58	3.4	-0.18	23
13		Sesuai Prosedur layanan	3.36	3.344	-0.016	16
14		Memberikan solusi atas permasalahan administrasi	3.52	3.544	0.024	12
15	Assurance (Jaminan)	Sapa, Salam, dan Senyum	3.5	3.336	-0.164	18
16		Petugas berpakaian rapi dan berpenampilan baik	3.5	3.408	-0.092	21
17		Tidak membedakan mahasiswa	3.54	3.584	0.044	9
18		Sikap sopan dari petugas administrasi	3.5	3.52	0.02	13
19		Kejujuran petugas administrasi	3.56	3.608	0.048	10
20		Kemampuan dan pengetahuan petugas administrasi	3.5	3.648	0.148	5
21	Empathy (Empati)	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi	3.45	3.568	0.118	12
22		Keadilan dalam memberikan layanan (sesuai antrean)	3.55	3.632	0.082	6
23		Kepedulian petugas terhadap masalah administrasi mahasiswa	3.63	3.424	-0.206	25
24		Ramah dan nyaman diajak sharing	3.46	3.512	0.052	8
25	Kepuasan Mahasiswa	Perasaan puas terhadap kebutuhan mahasiswa	3.53	3.56	0.03	11
26		Perasaan puas terhadap adaptasi teknologi	3.65	3.376	-0.274	26
27		Perasaan puas terhadap pelayanan administrasi	3.54	3.52	-0.02	15
28		Perasaan puas atas kualitas jasa secara keseluruhan	3.45	3.472	0.022	14
		Rata-rata	3.466	3.478	0.012	
		GAP Minimum			-0.274	
		GAP Maksimum			0.402	

Dari tabel diatas diperoleh bahwa terjadi gap yang paling besar hingga yang terkecil (dari positi terbesar hingga negatif terkecil). Lima gap terbesar ditunjukkan pada atribut penampilan petugas, ukuran ruang administrasi, kebersihan ruangan, kenyamanan ruang administrasi, serta kemampuan dan pengetahuan petugas administrasi. Namun untuk mengukur secara akurat nilai gap tersebut akan dilakukan pengukuran dengan diagram kartesius dengan membagi menjadi empat kuadran dengan karakter masing-masing sesuai hasil analisa yang dilakukan.

TABEL III
PERHITUNGAN GAP BERDASAR LIMA DIMENSI SERVQUAL

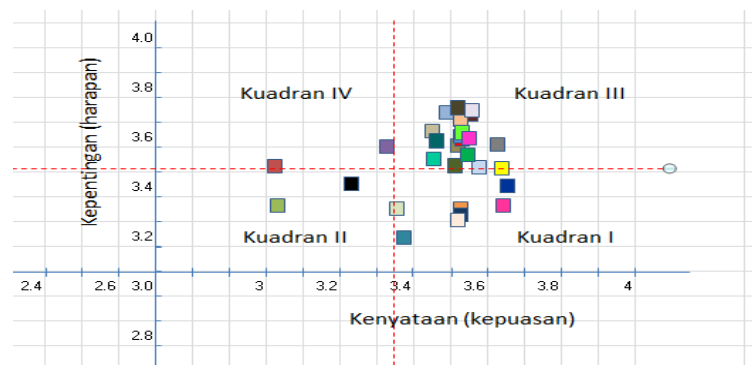
Dimensi	Skor Kenyataan (Xi)	Skor Harapan (Yi)	Gap(Servqual Score)	Kualitas Layanan
Tangibles	16.128	17.024	0.896	0.947
Reliability	13.92	13.768	-0.152	1.011
Responsivness	17.62	17.42	-0.19	1.011
Assurance	21.09	21.10	0.02	0.999
Emphaty	14.088	14.136	0.048	0.997
Kepuasan mahasiswa	14.16	13.928	0.232	1.017

Tabel 3 merupakan akumulasi nilai tiap dimensi yang diperoleh dari penjumlahan tiap atributnya kemudian di hitung gap nya dengan cara membandingkan nilai harapan dan nilai kenyataan. Dari hasil table di atas diperoleh gap terbesar adalah dari sisi dimensi tangibles sebesar -0.896, artinya komponen tangibles inilah yang menjadi factor komponen terpenting yang harus diperbaiki. Kualitas layanan tiap dimensi dapat diukur dengan persamaan rumus (5) di bawah dan hasilnya dapat di lihat pada tabel 3.

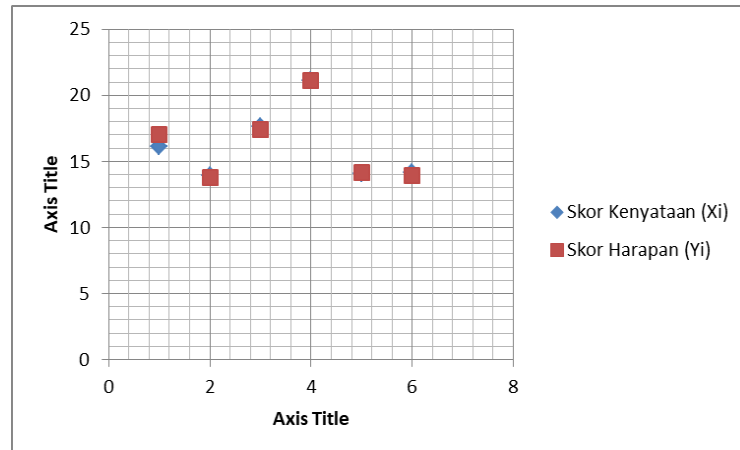
$$\text{Kualitas layanan (Q)} = \frac{\text{skor kenyataan}}{\text{skor harapan}} \quad (5)$$

Skor kenyataan dan skor harapan tiap atribut pada tabel 2 dapat digambarkan dalam kuadran yang tiap kuadran memiliki nilai dan karakteristik. Nilai yang menampilkan pasangan skor kenyataan dan harapan tiap atribut terletak pada :

1. Kuadran I memiliki arti kepuasan lebih besar dari pada tingkat kepentingan/ harapan. Pada kuadran ini Jurusan Desain telah melakukan hal yang terbaik, namun tetap terus melakukan peningkatan kualitas layanan tentunya, Hal yang perlu di lakukan oleh jurusan adalah mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.
2. Kuadran II memiliki arti bahwa nilai kepuasan dan harapan pada posisi yang selaras. Dianggap sesuai antara kepuasan dan harapan, jadi tidak termasuk yang prioritas untuk dibenahi.
3. Kuadran III memiliki kenyataan/kepuasan dan harapan memiliki nilai yang sama-sama besar sehingga pada kuadran ini tidak menjadikan prioritas perbaikan atas kualitas pelayanan administrasi Jurusan Desain.
4. Kuadran IV memiliki arti kenyataan/ kepuasan kecil di banding dengan harapan yang besar. Pada level kuadran ini menjadi prioritas untuk diperbaiki.



Gambar 4 Diagram Kuadran semua atribut



Gambar 5 Diagram Keyataan dan Harapan

Dari gambar 4 di atas diperoleh data bahwa ada 2 atribut yang memiliki prioritas untuk dibenahi karena nilai kepuasan kecil sedangkan harapan besar. Pada dimensi tangibles atribut penampilan tenaga administrasi dan dimensi ruang pelayanan memiliki nilai gap yang besar (0.402) dan masuk dalam kuadran IV yang berarti waspada untuk dilakukan pembenahan dan perbaikan karena kenyataan nilai pelayanannya lebih kecil dibandingkan nilai harapannya. Dari gambar 5 di atas, dapat dilihat bahwa dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan kepuasan mahasiswa, 4 dimensi diantaranya memiliki nilai yang hampir sama antara harapan dan kenyataan yang hampir sama nilainya yang artinya tidak ada kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan, namun terdapat satu dimensi dimana memiliki kesenjangan yang signifikan dengan nilai gap terbesar, dan itu dialami oleh dimensi *tangibles* atribut dimensi ruang pelayanan kurang nyaman.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan, diperoleh nilai kesenjangan antara nilai kenyataan dengan nilai harapan dari masing-masing dimensi sebagai berikut :

Nilai gap dari Dimensi *Tangible* (bukti fisik) adalah sebesar - 0.896. Atribut yang harus dipertahankan dalam dimensi ini adalah penampilan tenaga administrasi. Namun kesenjangan terbesar dan memiliki peluang besar untuk di perbaiki adalah indikator kenyamanan ruang pelayanan administrasi dan ukuran ruangnya.

Nilai gap Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) adalah sebesar 0,512. Pada dimensi ini tidak terjadi gap artinya pelayanan administrasi sangat bersesuaian dengan harapan dan kenyataan di lapangan. Sedangkan dimensi *Reliability* (keandalan) memiliki nilai gap sebesar 0.19. Pada dimensi ini tidak terjadi gap artinya pelayanan administrasi sangat bersesuaian dengan harapan dan kenyataan di lapangan.

Nilai gap dimensi *Assurance* (jaminan) memiliki nilai gap terendah dibandingkan dimensi yang lain yaitu sebesar -0.02. Dari analisa ini maka Jurusan Desain dirasa perlu *meng-up grade skill* dan pengetahuan tenaga administrasi agar lebih memudahkan dalam tenaga administrasi bertugas. Untuk dimensi *Emphaty* (empati) memiliki nilai gap terendah dibandingkan dimensi yang lain yaitu sebesar -0.048. Dari sini pun dapat disimpulkan bahwa Jurusan Desain dirasa perlu membenahi ruang tunggu customer sehingga system antrean dapat berjalan dengan tertib dan rapi. Tenaga administrasi jurusan juga perlu mencatat siapa *customer* yang datang dan menempatkannya pada sistem antrean yang baik dan tertib.

Daftar Pustaka

- Akob, M. *et al.* (2021) 'Element of Marketing: SERVQUAL Toward Patient Loyalty in the Private Hospital Sector', *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), pp. 419–430. doi: 10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.419.
- Alfatiyah, R. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia', *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri)*, 2(2), p. 105. doi: 10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p105-115.
- Chatterjee, S. (2019) 'Explaining customer ratings and recommendations by combining qualitative and quantitative user generated contents', *Decision Support Systems*, 119(February), pp. 14–22. doi: 10.1016/j.dss.2019.02.008.
- Dewi, S. K. (2017) 'Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan Zone of Tolerance', *Jurnal Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa*, 3(1), pp. 1–8.
- Giao, H. N. K. *et al.* (2020) 'Outpatient satisfaction at private general hospitals in Ho Chi Minh city, Vietnam', *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), pp. 323–334. doi: 10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.323.
- Hizam, S. M. and Ahmed, W. (2019) 'A conceptual paper on SERVQUAL-framework for assessing quality of Internet of Things (IoT) services', *International Journal of Financial Research*, 10(5), pp. 387–397. doi: 10.5430/ijfr.v10n5p387.
- Littlechild, S. (2021) 'Exploring customer satisfaction in Great Britain's retail energy sector part III: A proposed Overall Customer Satisfaction score', *Utilities Policy*, 73(October), p. 101299. doi: 10.1016/j.jup.2021.101299.
- Lizarelli, F. L. *et al.* (2021) 'Integration of SERVQUAL, Analytical Kano, and QFD using fuzzy approaches to support improvement decisions in an entrepreneurial education service', *Applied Soft Computing*, 112, p. 107786. doi: 10.1016/j.asoc.2021.107786.
- Midor, K. and Kucera, M. (2017) 'Management Systems in Production Engineering', *De Gruyter Open*, 25(4), pp. 255–261. doi: 10.2478/mspe.
- Musyaffa, N. and Ngatno (2019) 'Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro PT. KAI DAOP IV Semarang)', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4), pp. 1–10.
- Nguyen, D. H., Jeong, E. and Chung, J. (2019) 'The potential impact of service quality uncertainty and retail pricing strategies on consumer purchase intention', *Journal of Distribution Science*, 16(12), pp. 13–21. doi: 10.15722/jds.16.12.201812.13.
- Pham, C. D. *et al.* (2020) 'Evaluating performance of Vietnamese public hospitals based on balanced scorecard', *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), pp. 339–349. doi: 10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO6.339.
- Priansa., J. P. (2017) *Komunikasi pemasaran terpadu pada era media sosial*. I. Bandung: Bandung : Pustaka Setia.
- Ramlawati, Kusuma., A. H. P. (2018) 'Total Quality Management as the Key of the Company to Gain the Competitiveness, Performance Achievement and Consumer Satisfaction', *Researchgate.Net*, 8(4), pp. 60–69.
- Saputra, B. E., Maksudi, B. I. and Salbiah, E. (2021) 'Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor', *Jurnal Governansi*, 7(1), pp. 29–38. doi: 10.30997/jgs.v7i1.3158.
- Song, Y. *et al.* (2022) 'Does hotel customer satisfaction change during the COVID-19? A perspective from online reviews', *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51(February), pp. 132–138. doi: 10.1016/j.jhtm.2022.02.027.
- Sulistiyowati, W. and Rofik, A. (2018) 'Implementation of SERVQUAL Method and Root Cause Analysis to Measure the Service Quality of Retail Company in PT. qXq', 125(Icigr 2017), pp. 301–306. doi: 10.2991/icigr-17.2018.73.
- Turner.,Tobin, Gianiodis., P. (2018) 'Entrepreneurship Unleashed: Understanding Entrepreneurial Education outside of the Business School', *Small Business Management*, Volume56(1), pp. 131–149.
- Wibisono, D. (2018) 'Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD', *Sosio e-kons*, 10(1), p. 56. doi: 10.30998/sosioekons.v10i1.2262.
- Xu, X. (2021) 'What are customers commenting on, and how is their satisfaction affected? Examining online reviews in the on-demand food service context', *Decision Support Systems*, 142(November 2020), p. 113467. doi: 10.1016/j.dss.2020.113467.
- Yokoyama, N., Azuma, N. and Kim, W. (2022) 'Moderating effect of customer's retail format perception on customer satisfaction formation: An empirical study of mini-supermarkets in an urban retail market setting', *Journal of Retailing and Consumer Services*, 66, p. 102935. doi: 10.1016/j.jretconser.2022.102935.