

## **Aplikasi Dimensi *SERVQUAL* Untuk Kajian Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik Di Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir Yogyakarta**

**Sastriyani Sinedu<sup>1</sup>, Wahyu Supartono<sup>1,2\*</sup>, Zuprizal<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Jalan Teknik Utara, Pogung Kidul, Sinduadi, Mlati, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta

<sup>2</sup>Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada, Jalan Flora 1, Bulaksumur, Yogyakarta

<sup>3</sup>Fakultas Peternakan Universitas Gadjah Mada Jalan Fauna 3, Yogyakarta

**Email: [wstono@ugm.ac.id](mailto:wstono@ugm.ac.id)**

**Abstrak** Penelitian ini berfokus pada penerapan dimensi *Servqual* untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan akademik yang ada di Sekolah Tinggi Teknik Nuklir (STTN) Yogyakarta dan untuk penetapan prioritas layanan. Penelitian bersifat kuantitatif dengan dua jenis variabel: *performance* dan *importance*. Metode *purposive sampling* digunakan untuk memilih sampel dengan kriteria mahasiswa yang sudah menempuh studi minimal 1 tahun sampai tingkat akhir. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswa semua Program Studi STTN Yogyakarta angkatan 2016 dan 2017. Ada tiga telaah yang dilakukan: 1) analisis tingkat kesesuaian variabel *performance* dan variabel *importance* berdasarkan 5 dimensi *Servqual*, 2) berdasarkan Program Studi, analisis gap antara variabel *performance* dan variabel *importance*, 3) analisis *importance-performance*. Hasil penelitian membuktikan bahwa mahasiswa sudah merasa puas dengan layanan akademik yang ada, namun ada beberapa layanan yang menurut mahasiswa perlu dilakukan peningkatan. Dimensi layanan di kuadran A menjadi prioritas perbaikan dan merupakan dimensi *Tangible* dan dimensi *Reliability*. Adapun jenis layanan berdimensi *Tangible* tersebut adalah 1) penyediaan ruang yang memadai untuk unit kegiatan mahasiswa (UKM), 2) pembaharuan berkelanjutan informasi di papan pengumuman, 3) perpustakaan menyediakan buku referensi yang lengkap, 4) ruang kuliah dilengkapi dengan sarana pembelajaran. Dimensi *Reliability* berupa peningkatan fasilitasi pengembangan bakat dan minat mahasiswa serta kegiatan BEM yang dilaksanakan bersinergi dengan visi dan misi. Penelitian ini memberi masukan bagi STTN untuk mengetahui sudah sampai sejauh mana tingkat kinerja layanan yang ada. Sehingga STTN dapat menentukan target perubahan pada layanan yang dianggap penting dan dapat dipastikan bahwa perubahan yang selama ini dilakukan mengarah ke perbaikan.

**Kata Kunci:** mahasiswa, mutu layanan, akademik, *SERVQUAL*, STTN, dimensi *Tangible*, dimensi *Reliability*

**Abstract** *This study focuses on the application of the SERVQUAL dimensions to explore student perceptions on the quality of academic services at the Yogyakarta College of Nuclear Engineering (STTN) and to determine service priorities. The study is quantitative with two types of variables: performance and importance. The purposive sampling method was applied to select samples with the criteria of having studied for at least 1 year until final year students. The sample in this study was 100 students from all Study Programs of STTN Yogyakarta class of 2016 and 2017. There are three studies carried out: 1) analysis of the level of suitability of performance variable and importance variable based on 5 SERVQUAL dimensions, 2) based on the study program, gap analysis between performance variable and importance variable, 3) importance-performance analysis. The study proved that students are satisfied with existing academic services, but there are several services that, according to students, need to be improved. The service dimension in quadrant A is a priority for improvement and is the Tangible dimension and Reliability dimension. The types of Tangible dimension services are 1) providing adequate space for student activity units (UKM), 2) continuous updating of information on notice boards, 3) libraries providing complete reference books, 4) lecture rooms equipped with learning facilities. The Reliability dimension is in the form of increased facilitation of developing student talents and interests as well as BEM activities carried out in synergy with the vision and mission. This study provides input for STTN to find out the extent of existing service performance. So, STTN may determine targets for changes to services that are considered important and could ensure that the changes that have been made lead to improvements.*

**Keywords:** *students, service quality, academics, SERVQUAL, STTN, Tangible dimension, Reliability dimension*

## **PENDAHULUAN**

Perguruan Tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi akan menentukan kualitas dari proses pendidikan dengan berbagai tuntutan agar proses pendidikan sesuai dengan kebutuhan dan bisa bersaing dengan perubahan zaman. Menurut (Kusumawati, 2018) kesuksesan suatu lembaga pendidikan tinggi ditentukan oleh kapasitas untuk menemukan pemangku kepentingan dan manajemen tuntutan, kebutuhan, dan minat. Penjaminan mutu pendidikan di Perguruan Tinggi merupakan suatu keharusan serta tuntunan yang memerlukan kesungguhan dalam pelaksanaannya. Perguruan Tinggi berperan penting dalam pembentukan sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki ilmu namun memiliki keterampilan dan bakat yang bisa berkontribusi dalam dunia usaha dan industri.

Perguruan Tinggi sebagai penyedia jasa layanan pendidikan harus menyadari bahwa kepercayaan mahasiswa perlu dibangun secara berkelanjutan dengan selalu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sistem Penjaminan Mutu Internal mewajibkan setiap Perguruan Tinggi melakukan sistem monitoring dan evaluasi serta rekam jejak kinerja akademik dosen dan tendik. Sejalan dengan hal ini, prosedur Akreditasi 3.0 (BAN-PT) menyatakan setiap Perguruan Tinggi wajib melakukan survei tingkat kepuasan mahasiswa secara berkala. Selanjutnya diperlukan metode analisis yang tepat sehingga dari hasil evaluasi tersebut bisa bermanfaat untuk pengambilan

keputusan serta ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu. Hal ini juga selaras dengan *KEMEN PAN RB Nomor 14 (2017)* mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa evaluasi penyelenggara pelayanan publik seperti survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir merupakan Perguruan Tinggi kedinasan yang diselenggarakan oleh Badan Tenaga Nuklir Nasional (STTN-BATAN) saat ini dalam persiapan untuk peralihan menjadi Politeknik Nuklir Indonesia. Perubahan status pendidikan tentunya perlu persiapan yang matang dan perencanaan yang strategis, baik dari segi kebijakan, kurikulum, tata kelola dan juga layanan. Sebagai lembaga pendidikan yang mengembangkan pengetahuan di bidang nuklir dituntut untuk selalu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan industri dan pemerintah dengan berusaha meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan standar pendidikan tinggi.

Pihak STTN selaku penyedia layanan pendidikan perlu mengidentifikasi kebutuhan dan tuntutan dari mahasiswa. *Leisye et al. (2011)* dalam Kusumawati (2018) berpendapat bahwa mahasiswa sebagai pemangku kepentingan perlu dilibatkan dalam proses '*quality management*' dan '*internal quality assurance*' dari lembaga pendidikan sebagai mitra yang setara sebagaimana yang tertulis di Standar dan Pedoman Penjaminan Mutu Eropa. Model *SERVQUAL* memungkinkan lembaga pendidikan menilai kepuasan mahasiswa, untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan persepsi mahasiswa.

STTN sudah menunjukkan kualitas pendidikan yang diharapkan oleh masyarakat terutama mahasiswa, namun terdapat beberapa keluhan dari mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik. Berkenaan dengan hal ini, maka peneliti bermaksud mengkaji tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan menggunakan model *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*.

Model *SERVEQUAL* dikembangkan oleh *Parasuraman et al. (1994)* lima dimensi layanan utama dalam model *SERVEQUAL* adalah Reliabilitas (*reliability*). Reliabilitas adalah keahlian membagikan layanan yang dijanjikan dengan lekas, akurat, serta memuaskan. Kedua, daya tanggap (*responsiveness*) ialah kemauan para staf untuk menolong para pelanggan serta memberikan layanan dengan tanggap. Ketiga, jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan watak bisa dipercaya yang dipunyai para staf, aman dari bahaya, risiko ataupun keragu-raguan. Keempat, empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, atensi individu, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kelima, bukti fisik (*tangibles*) meliputi sarana prasarana, peralatan, pegawai, serta fasilitas komunikasi.

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi layanan apa saja yang perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan mahasiswa. Model *Importance Performance Analysis* pertama kali dikenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Menurut Supranto (1997) mengukur kepuasan pelanggan bisa membantu kita memahami dan mengetahui kondisi yang dialami pelanggan, persoalan yang terjadi atas layanan yang kita berikan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Dilaksanakan di Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir (STTN) Yogyakarta. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber yang relevan melalui penyebaran kuesioner kepada beberapa mahasiswa STTN, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen instansi.

Variabel dalam penelitian ini yaitu: variabel *performance* (x) dan variabel *importance* (y), dimana *variabel importance* menggambarkan harapan mahasiswa terhadap faktor-faktor kualitas layanan yang dianggap penting dan diharapkan menjadi prioritas kualitas layanan yang harus diselenggarakan oleh STTN. Variabel *performance* digunakan untuk mengukur penilaian mahasiswa terhadap kinerja kualitas layanan yang diselenggarakan oleh STTN. Populasi penelitian adalah mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 berjumlah 158, sampel yang diambil berjumlah 100 mahasiswa.

Data diperoleh melalui kuesioner yang diisi mahasiswa. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2015). Kuesioner bersifat tertutup dan tersedia alternatif jawaban dengan menggunakan skala pengukuran Likert.

Tabel 1. Skala Pengukuran Likert

No	Variabel <i>Performance</i>	No	Variabel <i>Importance</i>
1.	Sangat Tidak Puas	1.	Sangat Tidak Puas
2.	Tidak Puas	2.	Tidak Puas
3.	Netral	3.	Netral
4.	Puas	4.	Puas
5.	Sangat Puas	5.	Sangat Puas

Kuesioner berisi pertanyaan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dan tingkat kepentingan mahasiswa dengan menggunakan metode *SERVQUAL* yang berisi lima dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Kualitas layanan akademik yang diharapkan adalah tingkat kepentingan mahasiswa dan kualitas layanan akademik yang diberikan adalah tingkat kepuasan mahasiswa yang akan diukur melalui metode *SERVQUAL*. Data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan diolah sehingga akan ditemukan adanya gap atau kesenjangan. Gap tersebut akan diuraikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Gambar 1. *Importance Performance Analysis*



Deskripsi :

1. Kuadran I : Penting tetapi Tidak Puas
2. Kuadran II : Penting dan Puas
3. Kuadran III : Tidak Penting dan Tidak Puas
4. Kuadran IV : Tidak Penting tetapi Puas

Tingkat Kesesuaian adalah hasil perbandingan dari skor Kinerja/*Performance* dengan skor kepentingan/*Importance*. Hasil dari Tingkat kesesuaian ini yang akan menentukan skala prioritas perbaikan layanan akademik agar sesuai harapan mahasiswa.

Menurut Creswell (2016) uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan sudah tepat dan konsisten. Uji validitas instrumen ini bertujuan untuk mendapatkan data yang valid sehingga hasil dari penelitian ini bisa dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha*. Nilai koefisien dalam pengujian dikatakan baik apabila memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner disebarikan dengan menggunakan 38 item pernyataan berdasarkan 5 dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). Hasil uji validitas menunjukkan 1 item pernyataan tidak valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan kedua variabel dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7 yaitu 0,946 dan 0,951.

## 1. Tingkat kesesuaian variabel *performance* dan variabel *importance* per dimensi

Tabel 2. Tingkat kesesuaian Variabel *Performance* dan Variabel *Importance* per dimensi

Dimensi	Item	Atribut Pertanyaan	Mean Performance		Mean Importance		Kesesuaian		Kesenjangan (gap)	
			per atribut	dimensi	per atribut	dimensi	per atribut	Dimensi	per atribut	Dimensi
Tangible	1	Ruang kuliah yang ditata dengan rapi dan bersih	3,88	3,29	4,16	4,08	93,27	80,75	-0,28	-0,79
	2	Sarana pembelajaran yang lengkap di ruang kuliah	3,17		4,02		78,86		-0,85	
	3	Perpustakaan yang lengkap dengan buku referensi.	2,88		4,05		71,11		-1,17	
	4	Laboratorium yang lengkap dan relevan dengan kebutuhan keilmuan	3,62		4,08		88,73		-0,46	
	5	Fasilitas ibadah yang bisa digunakan mahasiswa	3,64		4,15		87,71		-0,51	
	6	Fasilitas kamar kecil di lingkungan kampus secara umum bersih dan terawat	3,99		4		99,75		-0,01	
	7	Lahan parkir yang luas dan nyaman	3,5		3,94		88,83		-0,44	
	8	Informasi di papan pengumuman selalu update	2,59		4,36		59,4		-1,77	
	9	Ruang yang memadai untuk UKM	2		4,36		45,87		-2,36	

Dimensi	Item	Atribut Pertanyaan	Mean Performance		Mean Importance		Kesesuaian		Kesenjangan (gap)	
			per atribut	dimensi	per atribut	dimensi	per atribut	Dimensi	per atribut	Dimensi
	10	Fasilitas komputer dan koneksi internet	3,07		3,83		80,16		-0,76	
	11	Ruang perpustakaan bersih, rapi, dan nyaman	3,71		4,21		88,12		-0,5	
	12	Akses KRS online	4,06		4,09		99,27		-0,03	
	13	Wadah/media/sistem yang siap merespon keluhan mahasiswa	2,94		4,01		73,32		-1,07	
	14	Website kampus selalu Update	3,37		4,09		82,4		-0,72	
	15	Layanan untuk mahasiswa bisa belajar secara daring	3		3,85		77,92		-0,85	
Reliability	16	Materi kuliah jelas dan dapat dipahami dengan baik	3,49	3,36	3,93	3,93	88,8	85,58	-0,44	-0,57
	17	Bahan ajar yang sesuai dan lengkap (silabus, buku, dan modul)	3,54		3,91		90,54		-0,37	
	18	Dosen mensosialisasikan dengan baik standar penilaian mata kuliah kepada mahasiswa	3,67		3,93		93,38		-0,26	
	19	Dosen memberikan nilai yang objektif pada hasil ujian ataupun tugas	3,15		3,62		87,02		-0,47	
	20	Dosen datang tepat waktu	3,55		3,82		92,93		-0,27	
	21	Fasilitasi pengembangan bakat	2,7		4,22		63,98		-1,52	

Dimensi	Item	Atribut Pertanyaan	Mean Performance		Mean Importance		Kesesuaian		Kesenjangan (gap)	
			per atribut	dimensi	per atribut	dimensi	per atribut	Dimensi	per atribut	Dimensi
		dan minat mahasiswa								
	22	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	3,58		3,86		92,75		-0,28	
	23	Kegiatan BEM yang dilaksanakan bersinergi dengan visi dan misi STTN/Prodi/Jurusan	3,21		4,13		77,72		-0,92	
Responsiveness	24	Layanan Bimbingan konseling bagi mahasiswa	3,11		3,92		79,34		-0,81	
	25	STTN menyediakan waktu yang cukup jika ada orang tua/wali mahasiswa yang ingin konsultasi masalah akademik	3,29	3,35	3,92	3,96	83,93	84,61	-0,63	-0,61
	26	Pelayanan KRS di bagian administrasi tepat waktu	3,43		3,96		86,62		-0,53	
	27	Bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	3,58		4,05		88,4		-0,47	
Assurance	28	Staf administrasi akademik memberikan pelayanan dengan santun	3,69		3,98		92,71		-0,29	
	29	Mahasiswa mudah mendapatkan pekerjaan setelah lulus dari STTN	3,44	3,49	3,95	3,98	87,09	87,85	-0,51	-0,48
	30	Dosen PA (Pembimbing Akademik) menangani	3,32		3,82		86,91		-0,5	



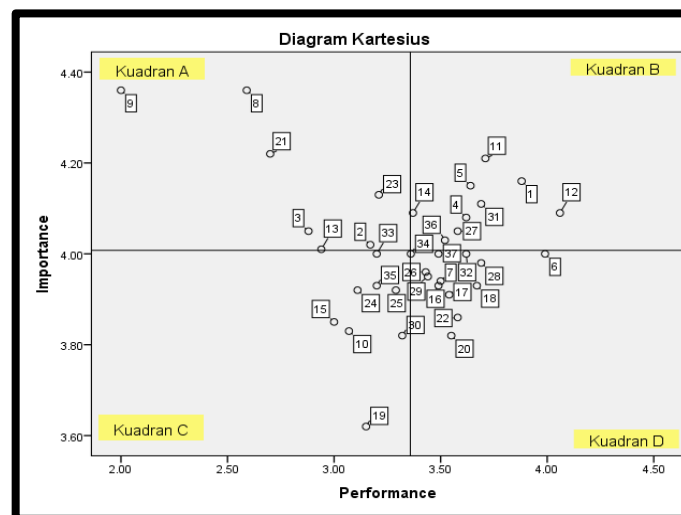
Dimensi	Item	Atribut Pertanyaan	Mean Performance		Mean Importance		Kesesuaian		Kesenjangan (gap)	
			per atribut	dimensi	per atribut	dimensi	per atribut	Dimensi	per atribut	Dimensi
		masalah atau keluhan mahasiswa								
	31	Asisten dosen/praktikum yang kompeten dan profesional	3,69		4,11		89,78		-0,42	
	32	Dosen menggunakan waktu proses pembelajaran secara efektif	3,62		4		90,5		-0,38	
	33	Sanksi kepada mahasiswa yang melanggar peraturan di STTN	3,2		4		80		-0,8	
	34	Staff akademik peduli dalam memahami masalah dan kebutuhan mahasiswa	3,36		4		84		-0,64	
	35	Dosen PA atau bagian konseling memonitor perkembangan mahasiswa	3,2		3,93		81,42		-0,73	
<i>Empathy</i>	36	Dosen bersedia memberikan bantuan bagi mahasiswa yang memiliki masalah mengenai layanan akademik atau mata kuliah	3,52	3,39	4,03	3,99	87,34	85,03	-0,51	-0,6
	37	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	3,49		4		87,25		-0,51	
	<b>Total</b>		<b>3,36</b>	<b>3,38</b>	<b>4,01</b>	<b>3,99</b>	<b>83,98</b>	<b>84,76</b>	<b>-0,65</b>	<b>-0,61</b>

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwa total rerata tingkat kesesuaian (perbandingan variabel *performance* dan variabel *importance*) item layanan 83,98 % termasuk dalam kategori sangat baik dan ada 14 (37%) item layanan dibawah 83,98%. Hal ini berarti menurut penilaian mahasiswa layanan yang mereka terima belum sesuai dengan yang diharapkan atau belum mencapai 100% dan juga dari skor tingkat kepuasan mahasiswa ditemukan ada pada skor 3,36 atau cukup puas.

Dari hasil analisis ditemukan ada nya kesenjangan dari tiap layanan yang ada. Rerata tingkat kesenjangan per dimensi layanan adalah -0,61 dimensi *Tangible* adalah dimensi yang memiliki nilai gap tertinggi yaitu -0,79. Hasil uji beda T menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel *Importance - Performance* adalah -14,200 dengan nilai sig 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa perbedaan rata-rata antara variabel *Importance - Performance* adalah signifikan.

## 2. Importance analysis

Analisa *Importance - Performance* bertujuan untuk mengetahui layanan apa saja yang membuat mahasiswa merasa tidak puas tapi menurut mereka layanan tersebut sangat penting untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan. Dalam tahap ini peneliti menggunakan SPSS 24 untuk memetakan item-item layanan seperti Gambar 3.



Gambar 3. Hasil analisis *performance* dan *importance* terhadap layanan akademis

Kuadran A: Merupakan kuadran prioritas perbaikan karena mewakili area dimana penilaian kinerja layanan kurang memuaskan tapi tingkat kepentingannya tinggi. Dimensi *Tangible* dan *Reliability* masuk dalam kuadran A dengan item layanan sebagai berikut: Ruang yang memadai untuk Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), Informasi di papan pengumuman selalu *update*, Perpustakaan yang lengkap dengan buku referensi, Fasilitas pengembangan bakat dan minat mahasiswa dan Sarana pembelajaran yang lengkap di ruang kuliah.

Kuadran B: Area yang mewakili penilaian mahasiswa yang merasa puas akan kinerja layanan dan tingkat kepentingannya tinggi. Hal ini berarti bahwa pihak pengelola diharapkan untuk tetap bisa mempertahankan kualitas layanan yang ada di area ini agar tetap sesuai dengan harapan dari mahasiswa. Adapun item layanan yang tetap harus dipertahankan adalah kebersihan ruang kuliah dan perpustakaan,

fasilitas ibadah, ketepatan waktu akses KRS, kelengkapan laboratorium, *update website*, bantuan obat bagi mahasiswa yang sakit, asisten dosen yang kompeten dan profesional, dosen bersedia membantu mahasiswa yang memiliki masalah terkait layanan/mata kuliah.

Kuadran C: Area yang mewakili penilaian dari mahasiswa terhadap kinerja layanan akademik yang ada biasa-biasa saja dan tingkat kepentingannya masih rendah. Hal ini berarti bahwa tidak memiliki harapan untuk pihak pengelola memprioritaskan peningkatan mutu layanan yang ada di kuadran ini. Item layanan yang berada di kuadran C adalah fasilitas komputer dan koneksi internet, wadah yang merespon keluhan mahasiswa, penilaian dosen yang objektif, Pembelajaran secara online, bimbingan konseling, kesediaan waktu untuk orang tua bisa konsultasi masalah akademik, masalah akademik ditangani oleh dosen pembimbing akademik (DPA), sanksi pelanggaran aturan STTN, monitor perkembangan mahasiswa dari DPA.

Kuadran D, menurut penilaian mahasiswa bahwa kinerja dari layanan yang ada sudah baik bahkan melebihi harapan mahasiswa. Penilaian tingkat kepentingan yang ada di kuadran ini rendah, namun peneliti berharap bagi pihak pengelola tetap mempertahankan layanan yang ada atau bisa ditingkatkan lagi karena layanan yang ada di kuadran ini penting untuk menunjang penyelenggaraan proses belajar mengajar di STTN. Item-item layanan yang ada pada kuadran D seperti lahan parkir, kebersihan toilet, materi kuliah yang jelas, bahan ajar sesuai dengan silabus, standar penilaian, dosen datang tepat waktu, pelayanan staf administrasi, pelayanan KRS, staf akademik yang santun melayani mahasiswa, kemudahan mendapatkan pekerjaan setelah lulus, waktu belajar mengajar yang efektif, kepedulian staf akademik terhadap masalah mahasiswa, dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis *importance-performance*, menunjukkan bahwa dalam kuadran A adalah item-item layanan dengan tingkat kepentingan yang paling tinggi namun hal ini bukan berarti bahwa pihak pengelola harus mengesampingkan item-item layanan yang ada di kuadran B,C dan D tapi pihak pengelola bisa tetap mempertahankan kinerja layanan tersebut dan juga lebih memprioritaskan setiap sumber daya yang ada untuk meningkatkan mutu layanan di kuadran A agar sesuai dengan harapan dari mahasiswa. Berikut ini adalah upaya perbaikan yang sudah dilakukan STTN: menyediakan ruang yang menunjang kegiatan BEM seperti (auditorium, ruang kelas dll), memberikan informasi layanan akademik melalui portal mahasiswa dan juga sosial media (Instagram, telegram atau grup kelas), menyediakan koleksi buku yang lengkap di perpustakaan, fasilitas pengembangan bakat dan minat mahasiswa seperti fasilitas olahraga dan juga kegiatan UKM (bela diri, walang, *robotic*, pers beta, seni, voli, tenis meja, futsal, *English club*, PMK, kalam, dan juga penelitian), menyediakan sarana penunjang proses belajar (ruang kelas baru, LCD, TV multimedia, layar sorot, *whiteboard*, AC, dan kursi), menyediakan petugas kebersihan, meningkatkan kepedulian STTN terhadap mahasiswa di masa pandemi Covid-19 (bantuan obat/suplemen, kuota internet, sembako dan juga pemeriksaan kesehatan bagi mahasiswa terdampak Covid-19), menyediakan fasilitas laboratorium yang sangat lengkap sekitar 21 laboratorium milik STTN dan sejumlah laboratorium pendukung yang disediakan BATAN agar memenuhi kebutuhan keilmuan di STTN.

## KESIMPULAN

Kualitas layanan akademik yang selama ini dirasakan oleh mahasiswa sudah baik namun masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa dengan hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa yaitu 3,36. Kajian ini juga menemukan adanya gap dari layanan yang diberikan. gap per dimensi yaitu -0,61 dan nilai gap tertinggi ada pada dimensi *Tangible* yaitu -0,79. Mahasiswa memerlukan perbaikan dalam kualitas layanan akademis (masuk dalam kuadran A), yaitu pelayanan belum sesuai harapan akan tetapi tingkat kepentingannya tinggi, sehingga diperlukan Langkah strategis dan prioritas perbaikan dalam bidang tersebut. Dimensi layanan yang berada di kuadran A yaitu dimensi *Tangible* (ketersediaan ruang yang memadai untuk UKM, Informasi di papan pengumuman yang selalu *update*, ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan, sarana pembelajaran yang lengkap di ruang kuliah) dan Dimensi *Reliability* (peningkatan Fasilitas pengembangan bakat dan minat mahasiswa dan kegiatan BEM yang dilaksanakan bersinergi dengan visi dan misi). Penelitian ini merekomendasikan perlu adanya kebijakan sebagai dasar pengembangan penyelenggaraan kegiatan pengembangan bakat minat mahasiswa, pengintegrasian setiap kegiatan dengan kurikulum, serta penyediaan sarana prasarana pendukung kegiatan akademik seperti pengembangan perpustakaan digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran, Diterjemahkan dari research Design*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kusumawati, A. (2018). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Pendidikan Tinggi Malang*. UB Press.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard, L., Zeithaml, & Valarie, A. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2015). *Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi*. Bandung: Refika Aditama.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

## Dokumen

Rencana Strategis Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir 2015-2019

Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri IAPT 3.0 tahun 2019

KEMEPAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.