

9636+(143-154).pdf

By Ali Ibrahim dkk



Received: 30 May 2023

Accepted: 03 July 2023

Published: 28 July 2023

Application of the Service Quality Method to Assess the Quality of Administrative Services at Sriwijaya University

Ali Ibrahim^{1*}, Karisa Anjani Fakhri², Endang Lestari Ruskan³, Dedy Kurniawan⁴, & Allsela Meiriza⁵

1) 10) 4) 5) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Indonesia
1) 2) 3) 4) 5) Management of Information Systems and Business (MISaB) Research Group, Faculty of
Computer Science Universitas Sriwijaya, Indonesia

*Corresponding Email: aliibrahim@unsri.ac.id

Abstrak

Salah satu bentuk pelayanan perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, namun juga mencakup dalam pelayanan administrasi. Untuk mengukur bagaimana mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Univer²⁵s Sriwijaya, diperlukan metode pengukuran yang tepat, yaitu metode Servqual (Service Quality). Metode ini terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (reliability), keyakinan/jaminan (assurance), empati (empathy), daya tanggap (responsiveness), dan bukti fisik (tangibles). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi, untuk diketahui apakah kinerja kualitas pelayanan telah sesuai keinginan mahasiswa. Hasil dari pengukuran bahwa mahasiswa¹ belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Skor rata-rata persepsi adalah sebesar 3,98 dan skor rata-rata harapan mahasiswa sebesar 4,47 sehingga didapatkan nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan sebesar -0,49 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa belum puas. Diagram kartesius untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu seluruh atribut dalam kuadran I seperti dimensi tangible, yaitu atribut kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa dan kehandalan layanan yang diberikan staff administrasi. Dimensi responsiveness, yaitu atribut kecepatan dalam pembuatan izin atau legalisasi dan kecepatan dan kemampuan staff administrasi dalam memberikan informasi. Dimensi empathy, yaitu atribut ramah dan sabar kepada mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Administrasi, Persepsi, Service Quality, SERVQUAL

Abstract

One form of higher education services is administrative services, not only in the teaching and learning process, but also includes administrative services. To measure how students perceive the quality of administrative services at the Faculty of Computer Science, Sriwijaya University, an appropriate measurement method is needed, namely the Servqual (Service Quality) method. This method consists of five dimensions of service quality, namely reliability, assurance, empathy, responsiveness, and tangibles. These five dimensions are used to measure the quality of administrative services, to find out whether the performance of service quality is as desired by students. The result of the measurement is that students are not satisfied with the services provided. The average score of perceptions is 3.98 and the average score of student expectations is 4.47 so that the gap value (gap) between perceptions and expectations is -0.49 which indicates that the customer is not satisfied. Cartesian diagram to find out what attributes are the top priority for improvement, namely all attributes in quadrant I such as the tangible dimension, namely the attribute of staff readiness in serving students and the reliability of services provided by administrative staff. The responsiveness dimension, namely the attribute of speed in making permits or legalization and the speed and ability of administrative staff in providing information. Empathy dimension, namely friendly and patient attributes to students.

Keywords: Service Quality, Administrative Service Quality, Perception, Service Quality, SERVQUAL

How to Cite: Ibrahim, A., Fakhri, K. A., Ruskan, E. L., Kurniawan, D., & Meiriza, A. (2023). Application of the Service Quality Method to Assess the Quality of Administrative Services at Sriwijaya University. *JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering)*, 7(1), 143-154.

I. PENDAHULUAN

¹⁸ Persaingan antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan untuk memberikan perhatian serius terhadap kualitas pendidikan dan kelembagaan, sehingga lembaga pendidikan tersebut dapat mencapai keunggulan dalam persaingan (Muzakki & Tarigan, 2020). Seperti dinyatakan oleh Kotler (Kotler, 2016), salah satu strategi untuk memperoleh keunggulan kompetitif bagi sebuah lembaga adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dibandingkan dengan para pesaingnya.

Salah satu bentuk pelayanan dari pelayanan di perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan komponen yang penting dalam semua kegiatan akademik di setiap perguruan tinggi, termasuk di Universitas Sriwijaya. Begitu pula dengan Fakultas Ilmu Komputer sebagai bagian dari Universitas Sriwijaya yang bertanggung jawab atas pengelolaan bagian pelayanan administrasi (Sukmasari, 2018). Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa, masih ditemukan bahwa mahasiswa masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh staff administrasi, diantaranya proses pelayanan yang panjang dan lambat, jam kerja staff yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, hingga kurangnya memberikan informasi terkait perkuliahan dengan jelas. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan administrasi. Kondisi tersebut membutuhkan sebuah metode pengukuran untuk mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan yang dimiliki (Ayuninghemi et al., 2018).

Untuk mengukur bagaimana mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan administrasi ¹⁷ fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, diperlukan penggunaan metode pengukuran yang tepat. Salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode Servqual (Service Quality). Metode Servqual dikenal sebagai metode yang sangat populer dan tetap menjadi acuan utama dalam penelitian manajemen. Dalam perkembangannya, metode Servqual juga digunakan sebagai pedoman untuk mengevaluasi kualitas layanan yang lebih spesifik di sektor jasa pendidikan (Lestari & Untari, 2019; Sibai et al., 2021).

¹⁶ Kelebihan dalam metode service quality, yaitu telah diakui sebagai standar dalam kualitas layanan, telah terbukti valid untuk semua permasalahan mengenai pelayanan, dan kuesioner Servqual adalah reliabel, artinya pertanyaan-pertanyaan dipersepsikan sama oleh responden yang berbeda (Syukhri, 2018). Konsep pada metode Servqual adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis setiap variabel penilaian guna mengidentifikasi apakah terdapat kesenjangan (gap) antara jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan (perceived service). Kegagalan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa terjadi ketika terdapat kesenjangan (gap) antara harapan yang dimiliki mahasiswa dan kenyataan dari layanan yang diterima (Shyafary & Soeprapto, 2022).

Ketika pelayanan yang dirasakan baik, maka pelanggan atau dalam hal ini adalah mahasiswa akan dengan mudah memberikan dan mempromosikan hal yang dirasakan kepada orang lain atau calon mahasiswa. Loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi akan tumbuh sehingga ketika mahasiswa ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang yang ¹⁵ lebih tinggi, mahasiswa mungkin akan mempertimbangkan untuk kembali ke perguruan tinggi tersebut. Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa sebagai pelanggan, jika harapan mahasiswa terpenuhi, maka kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi.

Layanan yang berkualitas tidak hanya dinilai dari pelayanan yang diberikan oleh staff, namun dinilai juga kenyamanan mahasiswa selama melakukan kegiatan administrasi dan lingkungan tempat mahasiswa menerima layanan (Ali et al., 2023; Osei-Owusu, PhD, 2021; Shyafary & Soeprapto, 2022). Menurut Parasuraman (Parasuraman et al., 1985) service quality terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability (kehandalan), assurance (keyakinan/jaminan), empathy (empati), responsiveness (daya tanggap), dan tangibles (bukti fisik) (Chandra et al., 2018; Gasni & Fernandez, 2021; Huong Le et al., 2023). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi, sehingga diharapkan akan dapat diketahui apakah kinerja kualitas pelayanan administrasi telah sesuai dengan keinginan mahasiswa, faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan faktor apa saja yang perlu mendapat perbaikan.

Selain itu, penelitian ini juga mengimple⁷ntasikan diagram kartesius untuk memetakan atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk perbaikan. Diagram kartesius adalah suatu diagram yang terdiri dari empat area yang dibatasi oleh dua garis yang saling berpotongan secara tegak lurus pada titik (X,Y). Nilai (X) menggambarkan rata-rata skor persepsi yang telah diukur, sementara nilai (Y) mencerminkan rata-rata skor harapan yang telah diukur. Diagram ini digunakan untuk menampilkan hasil evaluasi dalam bentuk empat kuadran. Tujuan penggunaan diagram kartesius adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, apakah perlu perbaikan atau perlu dipertahankan (Supranto, 2006).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar kesenjangan antara persepsi mahasiswa dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya oleh mahasiswa serta untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Pada studi kasus Pelayanan Akademik Tingkat Fakultas di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sumatera Selatan dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa karena pihak Fakultas pada Universitas Sumatera Selatan belum mengetahui seberapa baik atau buruk pelayanan akademik yang telah diberikan kepada mahasiswa. Padahal hal tersebut merupakan hal yang penting untuk diketahui agar dapat memberikan masukan atau perbaikan kepada pihak pimpinan Fakultas pada Universitas Sumatera Selatan dalam meningkatkan pelayanan. Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa dari 5 dimensi Servqual, hampir seluruh dimensi memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas atas pelayanan yang diberikan, kecuali dimensi Assurance yang memberikan gambaran bahwa mahasiswa merasa kurang puas akan pelayanan terhadap masalah akademik (Parasuraman et al., 1985).

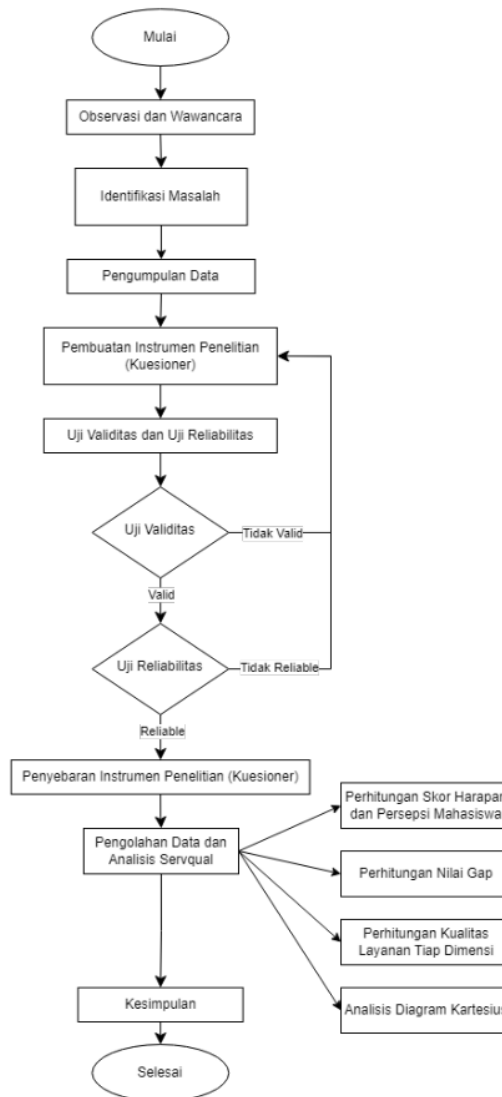
Pada penelitian lainnya, mengukur kualitas layanan administrasi program studi di Politeknik Negeri Jember dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan program studi yang ada di Politeknik Negeri Jember. Banyak mahasiswa berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, akan tetapi tidak sedikit juga yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan masih kurang. Dari hasil pengukuran dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi Servqual memiliki nilai Servqual yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang akan diterima lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima (Tjiptono, 2011).

Dari kedua penelitian sebelumnya, penelitian yang diteliti saat ini memiliki persamaan dengan kedua penelitian tersebut dikarenakan sama-sama mengukur kualitas pelayanan akademik mahasiswa, tetapi pada kedua penelitian terdahulu tersebut tidak melakukan analisis menggunakan diagram kartesius untuk memetakan atribut prioritas perbaikan, maka dari itu penulis berinovasi untuk analisis menggunakan diagram kartesius guna memetakan atribut prioritas perbaikan.

II. METODE PENELITIAN

Pengukuran kualitas pelayanan dengan metode *service quality* didasark²an pada skala multi-item yang telah dirancang sebagai pengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta *gap* diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas pelayanan, diantaranya *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Lima dimensi tersebut akan diuraikan dalam masing-masing atribut rinci sebagai variabel harapan dan variabel persepsi yang disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berdasarkan skala likert (Novita & Egusti, 2019).

Evaluasi kualitas pelayanan dengan metode *service quality* mencakup perhitun²⁶gan kesenjangan (*gap*) diantara nilai yang di¹⁹ikan oleh pelanggan untuk setiap pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi pelanggan. Jika nilai yang didapat bernilai positif, maka perusahaan/lembaga tersebut telah berhasil melebihi harapan dari pelanggan, untuk nilai yang negatif maka perusahaan/lembaga sebaiknya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka, dan untuk nilai 0 (nol) maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/lembaga telah memenuhi harapan konsumen (Susanto & Sunami, 2019).



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data dengan kuesioner, merupakan cara mengumpulkan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2019). Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan tentang persepsi dan harapan mahasiswa dalam lima dimensi Kualitas Layanan. Responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan, dan setiap pertanyaan memiliki lima pilihan jawaban dengan skor nilai yang berbeda. Dalam penelitian ini, data akan dikumpulkan secara daring (online) oleh peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Sriwijaya tahun angkatan 2019 sampai angkatan 2022 yang masih aktif berkuliah dari seluruh program studi di Fakultas Ilmu Komputer dengan total 2.334 mahasiswa. Selanjutnya, dilakukan sampling, yaitu sebuah proses pemilihan sampel dari populasi (Hasnunidah, 2017) dengan menggunakan metode Probability Sampling, yaitu Proportionate Stratified Random Sampling. Dengan menggunakan metode teknik ini populasi dikelompokkan atau dikategorikan yang disebut strata (Stratified) (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik Slovin. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{21}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Dengan mempertimbangkan data populasi, perhitungan sampel dapat dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Berikut adalah hasil perhitungannya:

$$n = \frac{2334}{1 + 2334(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2334}{24,34}$$

$$n = 95,891$$

$$n = 96 \text{ orang}$$

Jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus Slovin kemudian dibulatkan menjadi 96 responden. Selanjutnya, jumlah anggota sampel berdasarkan strata diketahui dengan menggunakan rumus *Proportionate*:

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n \quad (2)$$

Keterangan:

ni = Jumlah strata

n = Jumlah sampel (96 Mahasiswa)

Ni = Jumlah anggota strata

N = Jumlah anggota populasi seluruhnya (2334 Mahasiswa)

Strata yang dimaksudkan dalam penelitian ini, yaitu Program Studi Sistem Informasi, Program Studi Sistem Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Program Studi Teknik Komputer, Program Studi Management Sistem Informasi, dan Program Studi Komputerisasi Akutansi. Maka jumlah anggota sampel adalah:

Tabel 1. Sampel

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1.	Teknik Informatika	26
2.	Sistem Komputer	25
3.	Sistem Informasi	26
4.	Teknik Komputer	6
5.	Manajemen Informatika	7
6.	Komputerisasi Akutansi	5
7.	Teknik Komputer dan Jaringan	1

Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode service quality dilakukan dengan menggunakan skala multi-item yang dirancang sebagai alat untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta perbedaan antara keduanya. Metode ini terdiri dari lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi tersebut dijabarkan

menjadi atribut-atribut terperinci yang menjadi variabel harapan dan variabel persepsi, dan disusun dalam bentuk pertanyaan menggunakan skala likert (Novita & Egusti, 2019).

Tabel 2. Skala Likert

Skala Penelitian			
Persepsi Mahasiswa		Harapan Mahasiswa	
Sangat Tidak Puas	1	Sangat Tidak Penting	1
Tidak Puas	2	Tidak Penting	2
Cukup	3	Cukup Penting	3
Puas	4	Penting	4
Sangat Puas	5	Sangat Penting	5

Untuk mendapatkan hasil pengukuran *service quality*, maka hal yang pertama dilakukan adalah mengetahui skor persepsi dan skor harapan dari kuesioner yang telah disebar. Skor tersebut didapat dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) untuk tiap atribut.

Sebelum mendapatkan nilai mean dari tiap atribut, diperlukan menghitung jumlah bobot jawaban tiap atribut dalam kuesioner dengan menggunakan rumus berikut (Wibowo & Nuryanto, 2022):

Rumus jumlah bobot jawaban untuk kuesioner harapan dan persepsi:

$$\sum i = (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum C \times 3) + (\sum P \times 4) + (\sum SP \times 5) \quad (3)$$

Keterangan:

$\sum i$ = Jumlah bobot jawaban untuk kuesioner harapan/persepsi atribut ke-i.

$\sum STP$ = Jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak penting/sangat tidak puas.

$\sum TP$ = Jumlah responden yang memilih jawaban tidak penting/tidak puas.

$\sum C$ = Jumlah responden yang memilih jawaban cukup.

$\sum P$ = Jumlah responden yang memilih jawaban penting/puas.

$\sum SP$ = Jumlah responden yang memilih jawaban sangat penting/sangat puas.

1, 2, 3, 4, 5 = Skor untuk skala Likert.

Setelah mendapatkan jumlah bobot jawaban tiap atribut dalam kuesioner, selanjutnya hitung nilai rata-rata (*mean*) untuk tiap atribut dengan menggunakan rumus berikut.

Rumus rata-rata jawaban untuk kuesioner harapan dan persepsi:

$$i = \frac{\sum i}{n} \quad (4)$$

Keterangan:

i = Rata-rata jawaban untuk kuesioner harapan/persepsi atribut ke-i.

$\sum i$ = Jumlah bobot jawaban untuk pertanyaan harapan/persepsi atribut ke-i.

n = Jumlah responden.

Kemudian, hasil perhitungan skor persepsi dan skor ekspektasi akan digunakan untuk memperoleh skor *service quality*. Skor *service quality* dalam setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Tjiptono, 2011):

$$SQ_i = X - Y \quad (5)$$

Keterangan:

SQ_i = Nilai *gap* atribut ke-i.

X = Skor persepsi atribut ke-i.

Y = Skor harapan atribut ke-i.

Dari perhitungan tersebut akan diketahui nilai *gap* dari masing-masing atribut yang diteliti. Nilai *Gap* kualitas layanan pada berbagai level dapat dihitung secara rinci (Gunawan, 2022) salah satunya dengan menggunakan rumus *Besterfield* (Besterfield, 2012).

$$\text{Kualitas Layanan (Q)} = \frac{\text{Kenyataan (Persepsi)}}{\text{Harapan}} \quad (6)$$

Jika kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Setelah itu, dilakukan analisis menggunakan diagram kartesius. Pada langkah ini, rata-rata dari setiap atribut akan dipetakan ke dalam Diagram Kartesius dengan empat posisi kuadran. Posisi dari setiap atribut akan bergantung pada nilai rata-rata atribut tersebut. Kuadran I (Prioritas Utama) dianggap sebagai prioritas utama yang harus ditingkatkan atau dibenahi, selanjutnya kuadran II (Pertahankan Prestasi) harus tetap dipertahankan, kuadran III (Prioritas Rendah) dapat dipertimbangkan kembali karena memiliki prioritas yang rendah untuk diperbaiki, dan terakhir kuadran IV (Berlebihan) dianggap berlebihan dan bukan menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan (Supranto, 2006).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data-data yang telah terkumpul, kemudian dilakukan uji validitas. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment dengan taraf signifikan 5%. Kemudian dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 50, nilai *r* tabel dapat diperoleh dengan $df = N-2$, dalam hal ini (N) adalah jumlah sampel, maka $df = 50-2 = 48$. Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa *r* tabel dari $df = 48$ adalah 0,279. Untuk mengetahui valid atau tidak butir pertanyaan kuesioner, maka dilakukan perbandingan antara *r* tabel dengan *r* hitung. Jika *r* hitung $>$ *r* tabel, maka butir pertanyaan kuesioner tersebut dikatakan valid, dan begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, diketahui butir pertanyaan kuesioner tersebut adalah VALID dikarenakan masing-masing butir pertanyaan mempunyai *r* hitung yang lebih besar dibandingkan *r* tabel. Maka, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap 20 butir pertanyaan dalam kuesioner yang telah disebarkan ke 50 responden dan selanjutnya diolah menggunakan tools SPSS. Jika nilai Cronbach Alpha memiliki nilai $>$ 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner adalah reliabel. Namun, jika nilai Cronbach Alpha memiliki nilai $<$ 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner adalah tidak reliabel.

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kuesioner harapan dan persepsi adalah reliabel. Hal ini dikarenakan nilai Cronbach Alpha dari kuesioner harapan dan persepsi bernilai $>$ 0,6, sehingga seluruh kuesioner dikatakan reliabel.

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian dilakukan pengukuran service quality. Hal yang pertama dilakukan adalah menghitung skor harapan dan persepsi mahasiswa.

Skor harapan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan seberapa besar harapan mahasiswa terhadap atribut-atribut pelayanan yang diterima dalam kuesioner yang telah disebarkan ke 158 responden mahasiswa. Selanjutnya, penilaian tersebut digunakan sebagai perhitungan skor harapan mahasiswa yang didapatkan melalui nilai rata-rata (mean) tiap atribut.

Tabel 3. Skor Harapan Mahasiswa

No	Jumlah Bobot Harapan (ΣY_i)	Skor Harapan Mahasiswa (Y_i)
1.	733	4,64
2.	718	4,54
3.	680	4,3
4.	693	4,39
5.	715	4,53
6.	709	4,49

No	Jumlah Bobot Harapan ($\sum Y_i$)	Skor Harapan Mahasiswa (Y_i)
7.	702	4,44
8.	703	4,45
9.	698	4,42
10.	710	4,49
11.	710	4,49
12.	708	4,48
13.	708	4,48
14.	718	4,54
15.	678	4,29
16.	706	4,47
17.	698	4,42
18.	704	4,46
19.	716	4,53
20.	711	4,5

Persepsi mahasiswa dalam penelitian ini merupakan pandangan yang diterima mahasiswa berdasarkan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak administrasi Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Sriwijaya. Nilai persepsi menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap atribut-atribut layanan dalam kuesioner yang telah disebar ke 158 responden mahasiswa. Kemudian penilaian tersebut digunakan sebagai perhitungan skor persepsi mahasiswa yang didapatkan melalui nilai rata-rata (mean) tiap atribut.

Tabel 4. Skor Harapan Mahasiswa

No	Jumlah Bobot Harapan ($\sum X_i$)	Skor Persepsi Mahasiswa (X_i)
1.	679	4,3
2.	647	4,09
3.	680	4,3
4.	643	4,07
5.	597	3,78
6.	625	3,96
7.	593	3,75
8.	601	3,8
9.	602	3,81
10.	629	3,98
11.	596	3,77
12.	626	3,96
13.	661	4,18
14.	656	4,15
15.	585	3,7
16.	652	4,13
17.	602	3,81
18.	627	3,97
19.	650	4,11
20.	626	3,96

Setelah diketahui skor harapan dan skor persepsi, kemudian dihitung nilai gap per atribut. Nilai gap per atribut didapatkan melalui perhitungan selisih dari skor persepsi dan skor harapan seperti yang dirumuskan pada rumus (5). Hal tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Jika skor gap yang diperoleh adalah negatif, berarti kualitas pelayanan administrasi Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Sriwijaya adalah tidak baik (mahasiswa tidak puas dan tidak sesuai dengan harapan mahasiswa).

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai *Gap*

Dimensi	Persepsi	Harapan	Nilai <i>Gap</i>
<i>Tangible</i>	4,3	4,64	-0,34
	4,09	4,54	-0,45
	4,3	4,3	0
	4,07	4,39	-0,32
Rata-rata	4,19	4,47	-0,28
<i>Reliability</i>	3,78	4,53	-0,75
	3,96	4,49	-0,53
	3,75	4,44	-0,69
	3,8	4,45	-0,65
Rata-rata	3,82	4,48	-0,66
<i>Responsiveness</i>	3,81	4,42	-0,61
	3,98	4,49	-0,51
	3,77	4,49	-0,72
	3,96	4,48	-0,52
Rata-rata	3,88	4,47	-0,59
<i>Assurance</i>	4,18	4,48	-0,3
	4,15	4,54	-0,39
	3,7	4,29	-0,59
	4,13	4,47	-0,34
Rata-rata	4,04	4,45	-0,41
<i>Emphaty</i>	3,81	4,42	-0,61
	3,97	4,46	-0,49
	4,11	4,53	-0,42
	3,96	4,5	-0,54
Rata-rata	3,98	4,47	-0,52
Gap Terbesar			-0,75
Gap Terkecil			0

Dari hasil tabel diatas, diketahui bahwa gap terbesar terdapat pada atribut 5, yaitu "kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa" dengan nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,75. Sedangkan gap terkecil terdapat pada atribut 3, yaitu "staff administrasi berpenampilan rapi" dengan nilai gap sebesar 0.

Dari hasil perhitungan nilai gap tiap atribut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya masih kurang memuaskan, hal ini dilihat dari hasil perhitungan nilai kesenjangan (gap) tiap dimensi yang menunjukkan bahwa hampir seluruh atribut bernilai negatif.

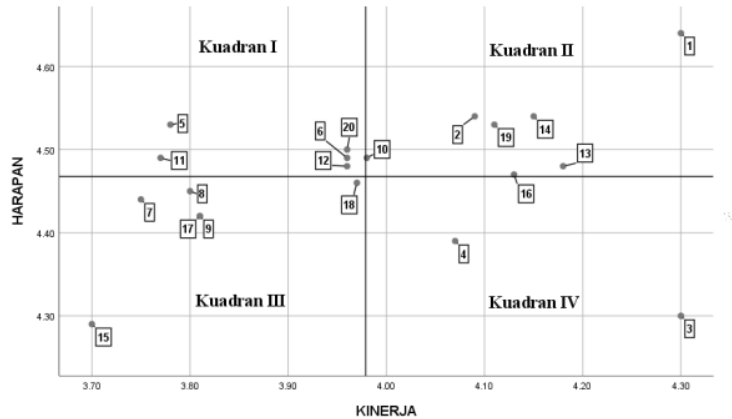
Selanjutnya, dari hasil perhitungan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty, diambil mean skor persepsi, mean skor harapan, dan gap tiap dimensi. Kemudian, dapat diketahui kualitas layanan tiap dimensi dengan menggunakan rumus Besterfield.

Tabel 6. Hasil ²⁰ Kualitas Layanan Tiap Dimensi

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Q
<i>Tangible</i>	4,19	4,47	-0,28	0,94
<i>Reliability</i>	3,82	4,48	-0,65	0,85
<i>Responsiveness</i>	3,88	4,47	-0,59	0,87
<i>Assurance</i>	4,04	4,45	-0,41	0,91
<i>Emphaty</i>	3,96	4,48	-0,51	0,89
Rata-rata	3,98	4,47	-0,49	0,89

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diketahui bahwa nilai Q dari masing-masing lima dimensi service quality memiliki nilai ≤ 1 , sehingga kualitas pelayanan administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dapat dinyatakan kurang baik.

Dari hasil perhitungan, didapatkan rata-rata nilai seluruh atribut persepsi sebesar 3,98, sedangkan rata-rata nilai seluruh atribut harapan sebesar 4,47. Nilai-nilai ini digunakan sebagai pembagi dalam pembentukan diagram kartesius yang akan terbagi menjadi empat bagian kuadran, yaitu kuadran I prioritas utama, kuadran II pertahankan prestasi, kuadran III prioritas rendah serta kuadran IV berlebihan.



Gambar 2. Diagram Kartesius

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap sebagai atribut yang penting atau diharapkan oleh mahasiswa, namun pada kenyataannya atribut tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan atau belum memuaskan mahasiswa. Solusi yang dapat dilakukan oleh staff administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga kinerja pada atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah.

 - a. Dimensi *Reliability*

Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah atribut 5, yaitu kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa dengan nilai *gap* sebesar -0,75. Selanjutnya atribut 6, yaitu kehandalan layanan yang diberikan staff administrasi dengan nilai *gap* sebesar -0,53.
 - b. Dimensi *Responsiveness*

Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah atribut 11, yaitu kecepatan dalam pembuatan izin atau legalisasi dengan nilai *gap* sebesar -0,72. Selanjutnya atribut 12, yaitu kecepatan dan kemampuan staff administrasi dalam memberikan informasi dengan nilai *gap* sebesar -0,52.
 - c. Dimensi *Emphaty*

Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah atribut 20, yaitu staff administrasi memberikan pelayanan dengan ramah dan sabar kepada mahasiswa dengan nilai *gap* sebesar -0,54.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap sebagai atribut yang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang diharapkan dan telah memuaskan mahasiswa sehingga atribut-atribut dalam kuadran ini sudah dirasa baik dan harus dipertahankan kinerjanya oleh staff administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran 2 adalah.

 - a. Dimensi *Tangible*

Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah atribut 1, yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan dengan nilai *gap* sebesar -0,34. Selanjutnya atribut 2, yaitu teknologi dan peralatan pelayanan memadai dengan nilai *gap* sebesar -0,45.
 - b. Dimensi *Responsiveness*

- Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah atribut 10, yaitu kesediaan membantu keluhan/permasalahan mahasiswa dengan nilai *gap* sebesar -0,51.
- c. Dimensi *Assurance*
 Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah atribut 13, yaitu staff administrasi memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dengan nilai *gap* sebesar -0,3. Selanjutnya atribut 14, staff memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan nilai *gap* sebesar -0,49. Dan terakhir atribut 16, yaitu sikap sopan dan dapat dipercaya dari staff administrasi dengan nilai *gap* sebesar -0,34.
 - d. Dimensi *Emphaty*
 Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah atribut 19, yaitu staff administrasi memberikan pelayanan dengan ramah dan sabar kepada mahasiswa dengan nilai *gap* sebesar -0,42.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
 Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan juga kinerja yang diberikan juga masih rendah atau tidak memuaskan mahasiswa. Sehingga peningkatan atribut-atribut dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena memiliki prioritas yang rendah untuk diperbaiki. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah.
- a. Dimensi *Emphaty*
 Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah atribut 7, yaitu pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai yang dijanjikan dengan nilai *gap* sebesar -0,69. Selanjutnya atribut 8, yaitu kemudahan dalam prosedur pelayanan yang dilaksanakan dengan nilai *gap* sebesar -0,65.
 - b. Dimensi *Responsiveness*
 Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah atribut 9, yaitu kecepatan/ketanggapan pelayanan staff administrasi dengan nilai *gap* sebesar -0,61.
 - c. Dimensi *Assurance*
 Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah atribut 15, yaitu adanya jaminan atas kepuasan pelayanan terhadap mahasiswa dengan nilai *gap* sebesar -0,59.
 - d. Dimensi *Emphaty*
 Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah atribut 17, yaitu kepedulian staff administrasi terhadap permasalahan/keluhan mahasiswa dengan nilai *gap* sebesar -0,61. Selanjutnya atribut 18, yaitu kemudahan dalam menemui staff administrasi dengan nilai *gap* sebesar -0,49.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
 Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa tetapi kinerja yang diberikan staff administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya terhadap mahasiswa tinggi atau dilakukan dengan baik sekali. Sehingga atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap berlebihan dan bukan menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan.
- a. Dimensi *Tangible*
 Dalam dimensi ini, atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah atribut 3, yaitu staff administrasi berpenampilan rapi dengan nilai *gap* sebesar 0. Selanjutnya atribut 4, yaitu tata letak ruang pelayanan strategis dengan nilai *gap* sebesar -0,32.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan perhitungan menggunakan metode Service Quality dari semua atribut, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Skor rata-rata persepsi yang didapatkan sebesar 3,98 dan skor rata-rata harapan mahasiswa sebesar 4,47 sehingga didapatkan nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan sebesar -0,49 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam diagram kartesius, terdapat atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu seluruh atribut yang terdapat dalam kuadran I antara lain dimensi tangible, yaitu atribut kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa dan kehandalan layanan yang diberikan staff administrasi. Kemudian dari dimensi responsiveness, yaitu atribut kecepatan dalam pembuatan izin atau legalisasi dan kecepatan dan kemampuan staff administrasi dalam memberikan informasi. Dan terakhir dari dimensi emphaty, yaitu atribut ramah dan sabar kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. M., Nsubuga, H., & Yusuf, S. (2023). Assessing Service Quality and Students' Satisfaction at Institute of Public Administration (IPA), in Unguja Zanzibar. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 12(1). <https://doi.org/10.6007/ijarped/v12-i1/15890>
- Ayuninghemi, R., Mudzakir, M., Muliawan, A., Elansyah, M. F., Matiin, Z., Barizi, A., Wardhani, P. K., & Febriani, N. (2018). Metode Service Quality untuk Mengukur Kualitas Layanan Administrasi Program Studi di Politeknik Negeri Jember. *SEMNASKIT* 2015, 1. <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/SEMNASKIT2015/article/view/974>
- Besterfield. (2012). *Total Quality Management*. Pearson Education.
- Chandra, T., Ng, M., Chandra, S., & Priyono. (2018). The effect of service quality on student satisfaction and student loyalty: An empirical study. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(3), 109–131. <https://doi.org/10.17499/jsser.12590>
- Gasni, D., & Fernandez, R. (2021, August 2). *The Impact of Service Quality and Student Satisfaction at the Faculty of Engineering Andalas University*. <https://doi.org/10.4108/eai.11-9-2019.2298472>
- Gunawan, S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning dengan Metode Servqual (Studi Kasus SPADA Dikti Program Kampus Merdeka). *MDP Student Conference (MSC)*, 1(1), 526–537.
- Hasnunidah, N. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Media Akademi.
- Huong Le, T. X., Pham, M., & Ha Bui, T. T. (2023). Factors Affecting Customers' Satisfaction on Public Service Quality at the Social Insurance Agency of Lao Cai Province, Vietnam. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 06(05). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i5-06>
- Lestari, A., & Untari, D. T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). 40–82. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31599/jmu.v1i2.643>
- Novita, R., & Egusti, W. M. (2019). Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI) 11*, 11, 246–240.
- Osei-Owusu, PhD, B. (2021). Quality Service Provision and Students Satisfaction at Akenten Aooiah-menka University of Skills Training and Entrepreneurial Development: Implications for University management. *World Journal of Educational Research*, 8(5), p57. <https://doi.org/10.22158/wjer.v8n5p57>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Source: The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Shyafary, D., & Soeprapto, E. F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Jurusan terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Desain Polnes dengan Metode Servqual. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 03(01), 1–12.
- Sibai, M. T., BayJr, B., & Rosa, R. dela. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51. <https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.). Alfabeta.
- Sukmasari, D. S. (2018). Implementasi Pelayanan Administrasi Akademik IKIP PGRI Bojonegoro Berbasis Online. *DiA: Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 1–18.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Susanto, R. D., & Sunami, T. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di CV. Rapih Utama Jok Palembang). *Dinamika Teknik*, XII(2), 1–9.
- Syukhri. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114. <https://doi.org/10.24036/invotek.v18i2.417>
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/E-Bisnis#page195>

13%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	eprints.ukh.ac.id Internet	41 words — 1%
2	eprint.stieww.ac.id Internet	38 words — 1%
3	123dok.com Internet	37 words — 1%
4	journal.universitasmulia.ac.id Internet	37 words — 1%
5	repository.uin-malang.ac.id Internet	36 words — 1%
6	www.scribd.com Internet	33 words — 1%
7	Muiszudin 01, Boldi 01. "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak", JURNAL MANAJEMEN MOTIVASI, 2017 Crossref	25 words — 1%
8	djournals.com Internet	25 words — 1%
9	repository.ar-raniry.ac.id Internet	

25 words — 1%

10 jurnal.iaii.or.id
Internet

23 words — 1%

11 www.trisakti.ac.id
Internet

22 words — < 1%

12 Maulana Andinata Dalimunthe, Aqilah Anisah
Parkha Siregar, Siti Annisa Marsanda. "Pengaruh
Penggunaan Media Sosial Tiktok terhadap Pola Komunikasi
Mahasiswa: Studi Kasus di Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Uin Sumatera Utara", AHKAM, 2024
Crossref

20 words — < 1%

13 Windari Oihu, Alfredo Tutuhatonewa, Ariviana L.
Kakerissa. "ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ PADA PT
DREAM SUKSES AIRINDO (DSA) AMBON", i tabaos, 2022
Crossref

20 words — < 1%

14 blog.binadarma.ac.id
Internet

18 words — < 1%

15 eprints.uny.ac.id
Internet

18 words — < 1%

16 repositori.utu.ac.id
Internet

18 words — < 1%

17 stp-mataram.e-journal.id
Internet

18 words — < 1%

18 journal.unusida.ac.id
Internet

17 words — < 1%

19	www.unisbank.ac.id Internet	17 words — < 1%
20	Ridho Dimas Sofwan, Agus Mansur, Imam Djati Widodo. "Analysis of Customer Satisfaction Using the Modified Servqual Method (Case Study at Waroeng Spesial Sambal Ss)", PROZIMA (Productivity, Optimization and Manufacturing System Engineering), 2021 Crossref	16 words — < 1%
21	pt.scribd.com Internet	16 words — < 1%
22	repository.usd.ac.id Internet	16 words — < 1%
23	Novriani Rahmah, Azizahwati Azizahwati, Muhammad Sahal. "UJI KELAYAKAN E-MODUL DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI SIGIL PADA MATERI FENOMENA KUANTUM KELAS XII SMA", SILAMPARI JURNAL PENDIDIKAN ILMU FISIKA, 2023 Crossref	15 words — < 1%
24	fti.budiluhur.ac.id Internet	15 words — < 1%
25	repository.itk.ac.id Internet	15 words — < 1%
26	search.unikom.ac.id Internet	15 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES < 15 WORDS

