

**MUTU PELAYANAN AKADEMIK
BERBASIS *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DI IPDN KAMPUS KALIMANTAN BARAT**

Daryar Daraba

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

E-mail: dahyardaraba@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the quality of science-based academic services. The research location at the West Kalimantan Campus of the Institute of Internal Affairs. The study population is students/IPDN students of West Kalimantan Campus. the research sample was 30 students in the IPDN campus in West Kalimantan. Data collection techniques using: 1) survei techniques, 2) questionnaires, 3) interviews. The analysis technique used is Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that academic services were seen in three quadrants that were fulfilled. quadrant A describes the factors of buildings and facilities used in supporting the learning process, Quadrant B shows the services provided and should be maintained is the services provided are not complicated. Whereas in the awareness of D gives an illustration that in the aspect of service standards it is not too important even though this aspect is a very important role in implementing an effective and efficient public service.

Keywords: service quality, academic services, science

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis mutu pelayanan akademik berbasis IPA. Adapun lokasi penelitian pada institute Pemerintahan dalam Negeri Kampus Kalimantan Barat. Populasi penelitian adalah mahasiswa/praja IPDN Kampus Kalimantan Barat. sampel penelitian adalah 30 mahasiswa yang ada dikampus IPDN Kalimantan Barat. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan: 1) teknik survei, 2) Kuesioner, 3) wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akademik terlihat 3 kuadran yang terpenuhi. kuadran A menjelaskan mengenai faktor gedung dan fasilitas yang digunakan dalam mendukung proses pembelajaran, Kuadran B menunjukkan pelayanan yang diberikan dan patut dipertahankan adalah pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit. Sedangkan pada kuadran D memberikan gambaran bahwa pada aspek standar pelayanan ternyata tidak terlalu penting padahal aspek ini merupakan suatu hal yang sangat berperan dalam melaksanakan sebuah pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Kata kunci: mutu pelayanan, pelayanan akademik, IPA

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan wujud dari pengembangan keilmuan dan

membentuk karakter dan peradaban suatu bangsa (Raharjo, 2010; Manullang, 2011; H Abuddin Nata, 2012; Lestyarini, 2012).

Untuk mewujudkannya, maka dibutuhkan sebuah strategi yang mampu menjalankan fungsi pendidikan. Oleh karena itu, pemerintah dalam mewujudkannya maka butuh bantuan dari setiap elemen-elemen masyarakat untuk berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan di negaranya. Karena dengan pendidikan, maka pemerintah terbantu dalam meningkatkan pembangunan yang berkualitas.

Salah satu strategi yang mampu meningkatkan kualitas pendidikan adalah sinergitas antara setiap elemen-elemen seperti pemerintah, masyarakat, stakeholders dan komunitas pendidikan (Dacholfany, 2017; Nurdyansyah dan Andiek, 2017; Saragih, 2018). Sehingga cita-cita pendidikan mengalami peningkatan yang signifikan. Upaya tersebut, telah dilakukan oleh pemerintah dengan membuat berbagai Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Selanjutnya, telah membuat peraturan tentang sistem pendidikan nasional. Dengan harapan bahwa pendidikan yang berkualitas akan segera terwujud.

Selain itu, dalam membantu pemerintah maka dibutuhkan sebuah lembaga yang mampu menciptakan pendidikan yang berkualitas (Ismail, 2018). Lembaga yang dimaksud seperti: Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas (SMK)/Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), Perguruan Tinggi serta Sekolah non formal. Dari sekian banyak lembaga pendidikan tersebut, salah satu pendidikan yang sangat berperan adalah perguruan tinggi. Untuk mewujudkannya tentunya dibutuhkan suatu sistem pendidikan yang memadai yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu hal yang harus dipenuhi adalah sistem administrasi

yang berkualitas, input mahasiswa yang memadai, kualitas tenaga pendidik yang memadai pula. Sehingga sinergitas antara setiap aspek akan saling mendukung.

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) adalah salah satu Lembaga Pendidikan Tinggi Kedinasan dalam lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, yang bertujuan mempersiapkan kader pemerintah, baik di tingkat daerah maupun di tingkat pusat. Oleh karena itu, tentunya dibutuhkan suatu layanan kepada mahasiswa agar mampu beraktivitas dan mewujudkan setiap impian yang diharapkan. Untuk mewujudkannya, tentunya dibutuhkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang mampu memberikan kepuasan bagi setiap mahasiswa yang menerima layanan.

Untuk menyelenggarakan layanan tersebut, IPDN Kampus Kalimantan Barat menyediakan tenaga pendidik yang terdiri dari dosen internal, dosen eksternal serta praktisi pemerintahan guna mendukung aktivitas pelaksanaan pendidikan. Selain itu, untuk mendukung layanan di IPDN Kampus Kalimantan Barat merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan proses belajar mengajar di perguruan tinggi khususnya di IPDN Kampus Kalimantan Barat, kaitannya dengan hal tersebut, maka pelayanan kepada mahasiswa secara profesional perlu di tingkatkan. Dengan demikian, menjadi sangat wajar apabila mahasiswa selalu menuntut pelayanan yang berkualitas, yaitu memenuhi keinginan atau kebutuhan mahasiswa dalam kaitannya dengan kelancaran studinya, dengan adanya keinginan tersebut juga diketahui bahwa masih banyaknya mahasiswa yang mengeluh tentang ketidaksesuaian pelayanan yang

diberikan. Demikian halnya, dalam proses perkuliahan, penyediaan terkendala karena proses layanan akademik yang tidak sesuai yang diharapkan. Dengan demikian, keberadaan IPDN Kampus Kalimantan Barat ini memberikan peran yang besar dalam meningkatkan mutu pendidikan umumnya di IPDN.

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan di atas, maka pertanyaan besar peneliti adalah mengapa mutu pelayanan pelayanan akademik di Perguruan Tinggi (IPDN Kampus Kalimantan Barat)

KAJIAN TEORI

Pelayanan merupakan kegiatan aktivitas manusia dalam berinteraksi satu sama lain yang dapat dilihat dari aspek proses, pelayanan berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan dalam mencapai tujuan (Kamal, Nata dan Mujahidin, 2018). Melihat dari pengertian pelayanan secara umum yang diungkapkan oleh para ahli maka akan memberikan cerminan pada definisi pelayanan yang secara spesifik.

Melihat dari definisi tersebut, maka dibutuhkan strategi untuk mengukur kualitas pelayanan. Ada lima dimensi pokok yang lazim digunakan untuk menilai kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1985) yaitu: 1) *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara cepat tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan. 2) *Responsiveness* (pertanggunganjawaban), kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, 3) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan

diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen, 4) *Emphaty* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, 5) *Tangible* (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti: peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berbagai penyesuaian konsep tersebut tentunya dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstrakurikuler. Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Beberapa jenis pelayanan akademik akan diuraikan secara singkat. Pertama, pelayanan akademik tentang perkuliahan melibatkan banyak unsur, di antaranya: Dosen. Tenaga kependidikan (termasuk dosen), dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan (Danim, 2003).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian adalah IPDN Kampus Kalimantan Barat, sebagai instansi yang menerima pelayanan akademik. Penelitian ini ingin menganalisis Mutu Pelayanan Akademik IPDN Kampus Kalimantan Barat, dengan

cara menganalisis, mengidentifikasi dan mengukur kepuasan mahasiswa yang dilayani. Salah satu tolok ukur penilaian kinerja pelayanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mahasiswa IPDN Kampus Kalimantan Barat akan pelayanan yang telah diterimanya.

Populasi penelitian adalah mahasiswa/praja IPDN Kampus Kalimantan Barat,. Adapun teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah multi stage sample random. Dengan urutan pengambilan sampel dimulai *sample random, sistematik, stratified random, cluster random sampling*. Adapun responden yang dipilih adalah Praja IPDN yang pernah mendapatkan pelayanan di Kampus. Pendekatan ini dilakukan peneliti sebelum kuesioner di ajukan kepada responden, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian ini. Adapun sampel penelitian yang diambil adalah 30 responden dari 200 populasi Praja yang ada di kampus IPDN Kalimantan Barat. Dengan asumsi bahwa responden yang telah menerima layanan bersifat homogen. Teknik pengumpulan data menggunakan: 1) teknik survei, 2) Kuesioner, 3) wawancara.

Teknik analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA). Analisis ini diperkenalkan oleh (Martilla dan James, 1977) yang bertujuan untuk mengukur keterkaitan antara persepsi dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Analisis ini melihat dimensi kartesius yang membandingkan antara tingkat kualitas layanan akademik kepada mahasiswa IPDN Kampus Kalimantan Barat (Y), dengan tingkat kenyataan (kinerja) pelayanan IPDN Kampus Kalimantan Barat (X), serta dengan menggunakan tabulasi sederhana untuk melihat tanggapan masyarakat

mengenai kualitas dari kenyataan (kinerja) pelayanan yang diberikan oleh IPDN Kampus Kalimantan Barat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setiap institusi tentunya berupaya dalam memberikan pelayanan terbaik. Sehingga mampu menciptakan citra baik bagi institusi maupun di sekitarnya. Demikian pula dalam institusi pendidikan, diharapkan bukan hanya menciptakan alumni yang berkualitas. Akan tetapi, diharapkan pula institusi memberikan pelayanan akademik yang sesuai dengan standar layanan minimal.

Dalam rangka mengetahui gambaran mutu pelayanan akademik IPDN Kampus Kalimantan Barat. Peneliti akan menyajikan gambaran pelayanan akademik dilihat dari 5 aspek pelayanan, yaitu 1) berwujud (*tangible*), 2) kepekaan (*responsiveness*), 3) jaminan/keyakinan (*assurance*), 4) empati (*emphaty*), 5) keandalan (*relibility*). Dimana dari kelima aspek layanan terdiri dari 17 atribut pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai informasi yang diberikan, maka dapat dilihat pada tabel 1 dan gambar 1.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa mutu pelayanan akademik dapat dilihat dari atribut pelayanan akademik dilihat dari rata-rata tingkat harapan dengan rata-rata tingkat kenyataan di lapangan. Dengan hasil rata-rata tersebut, akan dikonversi ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan diagram yang menunjukkan harapan dan kenyataan terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh pemberi layanan. Adapun diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 1.

Tabel 1
Pelayanan Akademik terhadap Rata-Rata Nilai Harapan dan Kenyataan

No. Atribut	Atribut Pelayanan Akademik	Skor rerata Tingkat Harapan	Skor rerata Tingkat Kenyataan	Kuadran
1	Fasilitas atau Keadaan fisik gedung Kantor	4,6	2,2	A
4	Kondisi kecukupan peralatan atau perlengkapan kantor untuk memudahkan pelayanan (seperti: computer, mesin tik, fasilitas internet, dll)	4,8	2,7	A
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah atau tidak berbelit-belit.	4,6	3,5	B
10	Tindakan pemberi layanan akademik untuk cepat tanggap terhadap keluhan	4,6	2,9	B
13	Kemampuan memberikan pelayanan secara menyeluruh atau tuntas	4,7	3,2	B
14	Jaminan keamanan dalam pelayanan	4,7	3,4	B
15	Perhatian petugas kepada penerima layanan	4,6	3,4	B
16	Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan penerima layanan	4,7	3,5	B
17	Kemudahan penyampaian keluhan	4,7	3,4	B
2	Kenyamanan, kebersihan dan kerapian (3 K) ruang pelayanan akademik	4,5	3,1	D
3	Pengaturan loket layanan akademik tempat pelayanan	4,4	3,1	D
5	Kemampuan petugas dalam memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang telah dijanjikan.	4,5	3,5	D
7	Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan Akademik yang cepat, mudah atau tidak berbelit-belit.	4,5	3,4	D
8	Penerapan ketepatan jadwal pelayanan kantor atau jadual pelayanan.	4,5	3,4	D
9	Kesesuaian antara pelayanan yang disampaikan dengan standar pelayanan yang ditetapkan.	4,5	2,9	D
11	Kemampuan petugas/pemberi layanan dalam memberikan informasi yang jelas atau mudah dimengerti tentang layanan yang diberikan	4,3	3,4	D
12	Mekanisme/jalur pengaduan jika pengguna layanan mengalami masalah.	4,5	3,1	D

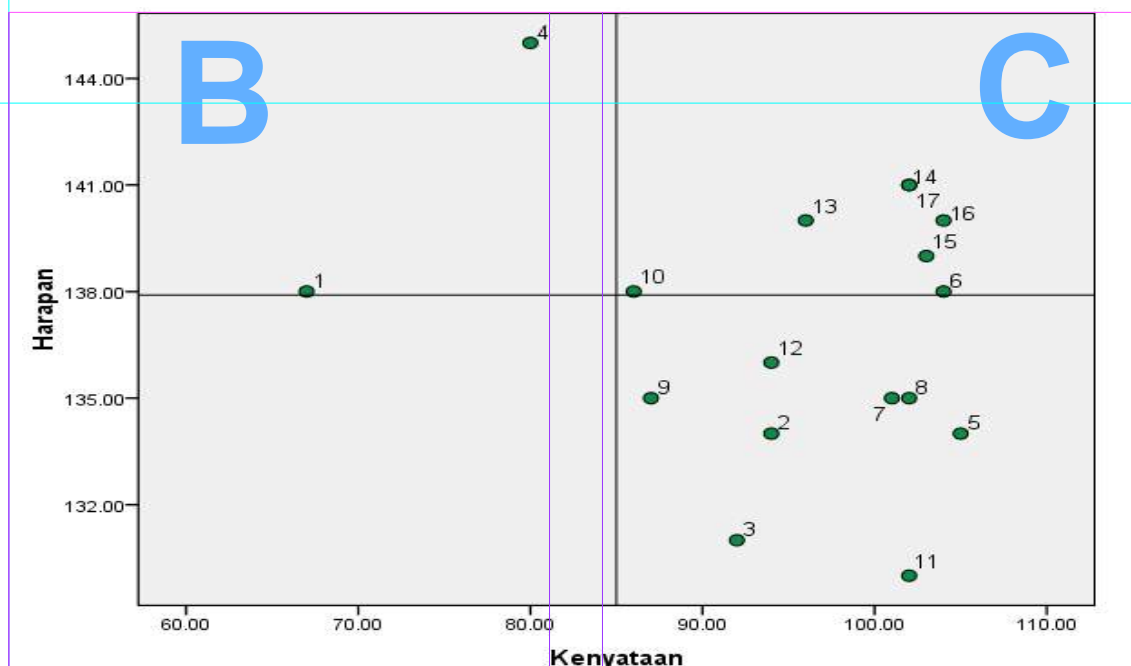
**Gambar 1**

Diagram kartesius Atribut Mutu Pelayanan Akademik

Berdasarkan gambar 1 memberikan gambaran bahwa mutu pelayanan akademik dilihat dari harapan yang diinginkan oleh responden atau penerima layanan terhadap kenyataan yang terjadi dilapangan. Adapun aspek yang dinilai dapat dilihat dari empat kuadran, yaitu: kuadran A, B, C dan D. adapun item kuadran yang berkontribusi adalah kuadran A, B, dan D. dalam sajian penelitian yang akan dijelaskan adalah kuadran yang memberikan kontribusi.

Kuadran A

Atribut Kuadran A memberikan gambaran bahwa pada aspek ini dianggap sangat berkontribusi dalam memengaruhi penerima layanan/mahasiswa/praja terhadap kepuasan yang diperoleh. Selain itu pula merupakan unsur-unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, tetapi pihak manajemen kampus belum melaksanakan

sesuai keinginan mahasiswa/praja sebagai penerima layanan, akibatnya merasa kurang puas, maka dengan itu dalam kuadran ini perlu diprioritaskan dan ditingkatkan kinerjanya. Adapun yang masuk dalam atribut ini adalah mengenai kondisi fisik gedung dan fasilitas yang tersedia masih minim. Berdasarkan hasil olahan data tersebut, sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu masyarakat penerima layanan yang menyatakan bahwa: Pelayanan IPDN Kampus Kalimantan Barat merupakan kampus yang baru terbentuk. Oleh karena itu, fasilitas yang ada masih sangat minim apabila dibandingkan dengan kampus-kampus lainnya di IPDN. Terutama kondisi fisik dan fasilitas pendukung lainnya dalam proses pembelajaran.

Kuadran B

Kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik yang diberikan

telah terlaksana dengan baik dan wajib dipertahankan karena dianggap penting dalam rangka memberikan kepuasan kepada mahasiswa/praja. Adapun atribut yang memberikan konstribusi terdiri dari 7 (tujuh) atribut. Dimana dalam atribut tersebut, yang memberikan konstribusi yang paling tinggi adalah ada 2 (dua) atribut seperti: 1) kemampuan petugas dan memberikan pelayanan yang cepat, mudah atau tidak berbelit-belit dan 2) mendengar dengan seksama keluhan-keluhan penerima layanan. Sedangkan atribut yang memiliki konstribusi yang terendah adalah tindakan pemberi layanan akademik untuk cepat tanggap terhadap keluhan. Berdasarkan hasil analisis data tersebut, maka sesuai dengan hasil wawancara dari salah seorang responden yang mengungkapkan bahwa: Dalam pemberian pelayanan, para pegawai memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan antara satu sama lain. Selain itu, para pegawai menerima keluhan yang kami peroleh secara senang hati dan berusaha untuk memperbaiki dari setiap kekurangan yang dimiliki.

Kuadran D

Atribut kuadran ini memberikan gambaran bahwa aspek tingkat harapan yang tidak begitu penting, namun dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa/praja/penerima layanan. Penerima layanan/praja menganggap bahwa atribut ini atau pelayanan ini kurang penting akan tetapi memberikan kepuasan yang sangat berarti. Berdasarkan analisis data tentang rata-rata kenyataan yang dialami oleh mahasiswa/praja menunjukkan bahwa nilai paling rendah dari 8 (delapan) atribut adalah dengan nilai rata-rata 2,9 yaitu kesesuaian antara pelayanan yang disampaikan dengan

standar pelayanan yang ditetapkan. Hal tersebut, sesuai dengan hasil wawancara dengan responden yang mengungkapkan bahwa: Para pegawai dalam memberikan layanan kepada kami, sering kali tidak menggunakan standar yang sesuai yang diinginkan. Akibatnya dalam proses layanan sering kali mendapatkan kendala seperti: tidak mengetahui prosedur yang harus dilakukan apabila menghadapi kendala.

SIMPULAN DAN SARAN

Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Akademik pada IPDN Kampus Kalimantan Barat tergambar dalam 4 kuadran dalam *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimana dalam 4 kuadran tersebut, hanya tiga kuadran yang terpenuhi. Seperti pada kuadran A menjelaskan bahwa yang paling berperan dalam ini adalah faktor gedung dan fasilitas yang digunakan dalam mendukung proses pembelajaran. Sedangkan pada Kuadran B yaitu pelayanan yang diberikan dan patut dipertahankan adalah pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit. Sedangkan pada kuadran D memberikan gambaran bahwa pada aspek standar pelayanan ternyata tidak terlalu penting padahal aspek ini merupakan suatu hal yang sangat berperan dalam melaksanakan sebuah pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Penelitian ini diharapkan agar dalam meningkatkan kualitas akademik maka penting diperhatikan berbagai hal seperti peningkatan pelayanan para pegawai kepada praja yang membutuhkan pelayanan. Selanjutnya, pelayanan yang disampaikan harus memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- | | |
|--|---|
| <p>Dacholfany, M. I. (2017) “Inisiasi Strategi Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Dalam Meningkatkan Mutu Sumber Daya Manusia Islami Di Indonesia Dalam Menghadapi Era Globalisasi,” <i>At-Tajdid: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam</i>, 1(1).</p> <p>Danim, S. (2003) <i>Agenda Pembaruan Sistem Pendidikan</i>. Pustaka Pelajar.</p> <p>H Abuddin Nata, M. A. (2012) <i>Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia</i>. Kencana.</p> <p>Ismail, F. (2018) “Implementasi Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan,” <i>Jurnal Pendidikan Islam Iqra’</i>, 10(2).</p> <p>Kamal, H., Nata, A. Dan Mujahidin, E. (2018) “Pemikiran Pendidikan A. Malik Fadjar,” <i>TA’DIBUNA</i>, 6(1), hal. 51–74.</p> <p>Lestyarini, B. (2012) “Penumbuhan semangat kebangsaan untuk memperkuat karakter Indonesia melalui pembelajaran bahasa,” <i>Jurnal pendidikan karakter</i>, (3).</p> | <p>Manullang, B. (2011) <i>Pendidikan Karakter dlm Pembangunan Bangsa</i>. Gramedia Widiasarana.</p> <p>Martilla, J. A. Dan James, J. C. (1977) “Importance-performance analysis,” <i>The journal of marketing</i>. JSTOR, hal. 77–79.</p> <p>Nurdyansyah, N. Dan Andiek, W. (2017) “Manajemen Sekolah Berbasis ICT.” Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.</p> <p>Parasuraman, A., Zeithaml, A. A. Dan Berry, L. L. (1985) “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.pdf,” <i>Journal of Marketing</i>, 49, hal. 41–50.</p> <p>Raharjo, S. B. (2010) “Pendidikan Karakter Sebagai Upaya Menciptakan Akhlak Mulia,” <i>Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan</i>, 16(3), hal. 229–238.</p> <p>Saragih, H. M. (2018) “Indonesia dan Persaingan pada era Asean Economic Community,” <i>Jurnal Masharifat-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah</i>, 2(2).</p> |
|--|---|