

## ANALISIS PENGUKURAN EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA PENDIDIKAN DALAM PERSPEKTIF KEPUASAN DAN KEPENTINGAN MAHASISWA

Naning Margasari dan Musaroh  
[naning\\_m@uny.ac.id](mailto:naning_m@uny.ac.id)  
Universitas Negeri Yogyakarta

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas kinerja lembaga pendidikan dalam perspektif kepuasan dan kepentingan mahasiswa. Kinerja lembaga pendidikan diukur dengan menggunakan unsur-unsur penentu kualitas jasa yang dikembangkan oleh Michael Porter. Kelima unsur penentu kualitas jasa ini adalah *reability, responsiveness, confidence, empathy dan tangible*. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa UNY. Pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan rata-rata 25 responden setiap fakultas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator 2, 6, 7, 8, 9, 22, 23, 24 berada pada kuadran A dalam diagram kartesius. Kuadran A merupakan faktor-faktor menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai harapan mahasiswa. Di kuadran B adalah indikator 1,10, 13,15, 17 dan 21. Faktor-faktor ini perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Di kuadran C adalah indikator 3 dan 21. Kuadran C menunjukkan bahwa unsur-unsur yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan sebaiknya lembaga menjalankannya secara sedang saja. Sedangkan kuadran D menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan sangat baik oleh pihak lembaga. Indikator yang masuk dalam kuadran D ini adalah 4, 5, 11, 14, 16, 18, 19, 20.

Kata Kunci: efektifitas kinerja lembaga pendidikan, perspektif kepuasan dan kepentingan mahasiswa

### PENDAHULUAN

Di tengah maraknya lembaga pendidikan yang bermunculan dewasa ini, terutama perkembangan lembaga pendidikan yang mengatas namakan akademi maupun institusi bahkan universitas, para calon peserta didik dihadapan pada pilihan berbagai program demi meraih masa depan yang gemilang. Berbagai program ditawarkan oleh lembaga dengan berbagai promosi agar keinginan calon peserta didik dapat terealisasi. Dengan demikian jika persepsi yang dibuat atau dipikirkan oleh manajemen diwujudkan dalam kinerja lembaga, maka dapat membuat kesenjangan yang signifikan yang berakibat pada ketidakpuasan konsumen sehingga dampak selanjutnya adalah pada kelangsungan lembaga yang bersangkutan.

Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya lembaga pendidikan yang timbul dan tenggelam akibat program yang ditawarkan tidak sesuai dengan persepsi kepuasan konsumen. Oleh karena itu diharapkan bahwa lembaga dapat menentukan segmen pasar yang tepat yang sesuai dengan sumber daya potensial yang mempunyai keunggulan kompetitif yang dimiliki lembaga. Mengingat persaingan yang begitu ketat di bidang industry lembaga pendidikan formal dan informal ini, maka diharapkan lembaga dapat betul-betul mengerti akan kebutuhan konsumen yaitu dengan memberikan kepedulian akan pribadi konsumen secara professional dan sikap responsif.

Untuk menjaga kelangsungan hidup lembaga, *segmenting* pasar yang tepat, *positioning* lembaga dalam industri perlu diperhatikan secara cermat dan dikembangkan. Menurut teori Gary Hamel dan CK. Prahalad mengemukakan bahwa strategi fokus lebih bagus dari diversifikas usaha yang luas tetapi tidak mempunyai *core component* yang memadai pada setiap lini usahanya. Fokus terhadap segmen pasar yang tepat yang sekiranya dapat dilayani dengan bagus dan mendatangkan

keuntungan untuk kelangsungan hidup lembaga jauh lebih bagus dari pada bergerak pada berbagai jenis segmen yang hanya mampu ditangani setengah-setengah. Lembaga pendidikan demi menjaga kelangsungan hidupnya harus mempertahankan *core competent* secara cermat dan tepat.

Kembali pada persepsi kepuasan konsumen pada lembaga, bisa dilihat dari adanya kesesuaian antara apa yang didapat dan yang diinginkan. Jika setelah mengikuti pendidikan yang diberikan oleh lembaga dirinya merasa puas, maka multiplier effect terhadap promosi sangat tinggi, karena mereka akan melakukan *promotion by mouth (gethok tular)* dan ini sangat efektif. Karena pengalaman keberhasilan seseorang akan prestasi lembaga dapat dengan mudah dipercayai orang lain, dan merupakan stimulant yang ampuh untuk mendorong seseorang menikmati jasa pendidikan di lembaga tersebut. Lain halnya jika seseorang yang tidak terpuaskan bisa jadi malah membahayakan *suistanable development* bagi lembaga tersebut karena dengan adanya *gethok tular* dari pemakai jasa sangat ampuh dalam menjelaskan pengalamannya dalam menikmati jasa lembaga pendidikan. Oleh karena itu dari latar belakang persoalan diatas, serta untuk menyikapi *turbulent environment* dewasa ini, maka lembaga pendidikan memerlukan suatu pengamatan yang mendalam dan efektif terhadap perubahan lingkungan.

Salah satu upaya untuk menyikapi perubahan lingkungan agar program lembaga dapat benar-benar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa serta dapat memberikan kepuasan konsumen adalah perlunya diadakan pengukuran efektifitas kinerja lembaga dalam perspektif kepuasan dan kepentingan mahasiswa. Efektifitas berarti melakukan sesuatu aktifitas dengan tepat (Kotler, 1994). Jika kinerja lembaga atau segala sesuatu yang diberikan kepada mahasiswa sudah baik berarti memuaskan. Dan segala sesuatu yang belum diberikan oleh lembaga, sedangkan mahasiswa membutuhkannya perlu menjadi perhatian tersendiri dari pihak lembaga, sehingga peserta merasa puas dan hal ini menjadi inspirasi, sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang ada di Yogyakarta. Dalam hal ini UNY harus mengevaluasi diri tentang kinerjanya terutama tentang kualitas jasa sebagai *service provider* telah benar-benar meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga strategi bisnis telah diterapkan dengan efektif. Beberapa hal yang perlu dilakukan adalah dengan mengelola produktifitas. Menurut Kotler (1994) ada 7 pendekatan untuk mengelola bisnis jasa dapat produktif. Pertama sebagai penyedia jasa dapat mempekerjakan tenaga kerja yang cekatan. Untuk mendapatkan tenaga seperti itu diperlukan seleksi yang ketat dan *training* yang lebih baik. Kedua, meningkatkan kualitas jasa dengan melepas kualitas tertentu. Ketiga, penyedia jasa (UNY) dapat menggunakan pendekatan "industrialisasi jasa". Dengan perkembangan *Information and Comunication Technology (ICT)* sangat membantu dan memudahkan suatu lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas jasanya. Keempat, mengurangi atau menghilangkan kebutuhan akan jasa dengan menemukan solusi produk. Kelima, merancang jasa yang lebih efektif. Keenam, memberikan kepada pelanggan insentif untuk menggantikan pekerjaan perusahaan dengan pekerjaan mereka sendiri. Dan terakhir adalah memanfaatkan kemampuan teknologi.

Dengan melihat pendekatan-pendekatan tersebut, suatu lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa dapat mengadopsi pendekatan tersebut ketika ada gejala produktifitas menurun, misalnya terjadi penurunan indeks prestasi oleh mahasiswa, terjadi demonstrasi atau tindakan kriminal oleh mahasiswa karena tidak terpenuhinya standar kualitas yang telah dijanjikan sebelum mereka masuk ke universitas. Karena apabila terjadi ketidakpuasan oleh mahasiswa dengan kata lain apa yang dirasakan oleh mahasiswa tidak sama dengan apa yang dipersepsikan ketika mereka mau mendaftar di UNY, sehingga akan ada suatu permasalahan (*gap*). Apabila *gap* tersebut besar, maka itu berarti menghendaki perhatian yang serius oleh penyedia jasa. Dan ini berarti juga kinerja lembaga belum efektif karena kepuasan mahasiswa masih rendah.

## METODE

Populasi dan Sampel penelitian menurut Sugiono (2001) mendefinisikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNY yang meliputi Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Bahasa dan Sastra, FMIPA, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Ilmu Keolahragaan. Penentuan sampel didasarkan pada metode sampling acak berstrata proporsional, sampel yang diambil mewakili seluruh fakultas yang ada.

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dari responden atau sumber data primer dengan cara mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis tentang kelima dimensi berupa analisa keandalan pelayanan, analisa keresponsifan atau ketanggapan, analisa keyakinan, analisa empati dan analisa berujud, yang tertuang dalam 24 pertanyaan atau indikator yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja lembaga dan tingkat kepentingan atau harapan mahasiswa terhadap profesionalisme lembaga dalam penyampaian jasa. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, menggunakan kuesioner yang merupakan pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada 150 mahasiswa dari 6 fakultas. Dalam menganalisis data, penelitian ini dipergunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Sedangkan untuk menganalisis tindakan dari berbagai elemen kumpulan jasa, maka digunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan (John Martila dan John G. James, 1997). Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf x dan y, dimana x merupakan tingkat kinerja lembaga pendidikan yang dapat memberikan kepuasan para mahasiswa, sedangkan y merupakan tingkat kepentingan mahasiswa. Rumus yang digunakan yaitu:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

- Tk<sub>i</sub> = Tingkat kesesuaian responden
- X<sub>i</sub> = Skor penilaian kinerja lembaga pendidikan
- Y<sub>i</sub> = Skor penilaian kepentingan para peserta didik

Selanjutnya sumbu x akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan para peserta didik dapat dirumuskan sebagai berikut (Supranto, J., 1997):

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

dan

$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana,

$\bar{x}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

$\bar{y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Analisis ini menggunakan diagram kartesius untuk menjelaskan hubungan antara tingkat kepuasan dan kepentingan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y), dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan para mahasiswa, sedangkan y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Seluruhnya ada 24 faktor atau indikator.

Jadi k = 24

Rumus selanjutnya adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} : \sum_i^n = \frac{\sum x_i}{k} \dots\dots\dots (4)$$

sedangkan

$$\bar{y} : \sum_i^n = \frac{\sum y_i}{k} \dots\dots\dots (5)$$

Dimana k: banyaknya atribut atau faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para peserta didik (dalam penelitian ini k=24).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 1.

|                                  |                         |
|----------------------------------|-------------------------|
| Garis Kepentingan (vertikal)     |                         |
| A: Prioritas Utama               | B: Pertahankan Prestasi |
| C: Prioritas Rendah              | D: Berlebihan           |
| X Garis Pelaksanaan (horizontal) |                         |

Sumber : Suprpto, J., 1997

Keterangan :

A: Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan. Dengan kata lain mewujudkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan para peserta didik, sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan.

B: Kuadran ini menunjukkan elemen jasa penting yang dilaksanakan lembaga dengan baik, tugas lembaga adalah mempertahankan kinerja tinggi itu. Dengan kata lain, mewujudkan unsur jasa. Pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh lembaga pendidikan, unsure itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C: Kuadran ini menunjukkan elemen jasa minor yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian karena tidak terlalu penting. Dengan kata lain mewujudkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, pelaksanaannya oleh pihak lembaga pendidikan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D: Kuadran ini menunjukkan satu elemen jasa minor dilaksanakan dengan baik, sesuatu yang mungkin berlebihan. Mewujudkan faktor yang mempengaruhi pelanggan, kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Mahasiswa merupakan subjek utama dalam kegiatan akademik di perguruan tinggi. Universitas Negeri Yogyakarta berusaha melakukan kebijakan yang lebih mendekati pada pola kemitraan dengan mahasiswa. Dari data statistik melalui 150 kuesioner yang disebarkan, terdapat 147 kuesioner yang bisa dikumpulkan, dan bisa dikatakan bahwa pengumpulan sampel 100% tercapai.

Berdasarkan analisa keandalan pelayanan, terdapat 3 indikator penentu kualitas jasa. Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti, indikator nomor 1 menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 95,69%, yaitu menunjukkan bahwa tenaga pengajar mempunyai kualifikasi yang cukup profesional di bidangnya. Tenaga pengajar dituntut untuk adaptif terhadap perkembangan ilmu dan teknologi yang digelutinya. Diperlukan upaya untuk membuat metode proses belajar mengajar efektif sesuai dengan tujuannya. Kemudian pada indikator nomor 2 diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar 85,95%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator keberhasilan suatu pendidikan atau efektif tidaknya proses belajar mengajar adalah bahwa mahasiswa dapat menangkap dan mengerti serta mampu mengembangkan materi pelajaran yang telah diberikan. Analisa indikator nomor 3 menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 84,66%, yang menunjukkan bahwa institusi atau lembaga sudah menepati janji terkait segala sesuatu yang telah diutarakan sebelum para mahasiswa masuk ke UNY.

Dalam analisa keresponsifan atau ketanggapan terdapat enam indikator penentu kualitas jasa. Pertama (indikator 4) yaitu, UNY menjadi tempat yang terpercaya bagi para pengguna jasa tenaga kerja di bidang pendidikan atau *applied science*, yang ditunjukkan dengan adanya permintaan bagi lulusan yang berprestasi oleh pasar tenaga kerja. Hasil penelitian terhadap responden diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 106,52%. Kedua (indikator 5), yaitu adanya tawaran bantuan beasiswa yang ditawarkan berbagai instansi lewat lembaga pendidikan merupakan terobosan baru bagi sebuah lembaga pendidikan dalam menarik minat calon mahasiswa. Hasil penelitian mengenai indikator ini yaitu diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 105,63%, yang menunjukkan bahwa adanya bantuan beasiswa sangat membantu kelanjutan studi mahasiswa. Indikator ketiga (indikator 6) yaitu apabila ada pengajar yang berhalangan, pihak administrasi langsung memberikan pengumuman dalam bentuk lisan atau tertulis. Hasil *polling* pendapat responden terhadap indikator ini menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 77,8%. Hal ini berarti pelayanan yang baik pada mahasiswa harus terus ditingkatkan. Indikator keempat (indikator 7), yaitu solusi ujian ditempelkan di papan pengumuman langsung setelah ujian selesai. Hasil penelitian terhadap responden dalam menanggapi hal tersebut yaitu menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 74,72%. Kemudian pada indikator kelima (indikator 8), yaitu nilai ujian diumumkan maksimal tiga hari setelah ujian dilaksanakan. Hasil penelitian terhadap pendapat responden dalam menanggapi hal tersebut yaitu diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 70,40%. Indikator yang keenam (indikator 9) yaitu jawaban ujian semua dikembalikan pada mahasiswa maksimal 3 hari setelah ujian. Pada indikator ini diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 68,08%. Adanya perbaikan pelayanan dan rasa memiliki terhadap mahasiswa harus ditanamkan dalam setiap kinerja pelayanan universitas, sehingga merekapun ikut memiliki rasa *sense of belonging* terhadap segala sesuatu yang dialaminya.

Berdasarkan analisa keyakinan, terdapat tiga indikator untuk mengukur kinerja lembaga. Indikator pertama (indikator 10), dalam menjelaskan segala informasi, administrasi, UNY melakukannya dengan sopan dan jelas. Berdasarkan analisa, diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87,08%. Indikator kedua (indikator 11), yaitu diluar jam mengajar para staf atau administrasi UNY bertindak ramah, sopan dan komunikatif. Menanggapi hal tersebut, hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 116%. Indikator ketiga (indikator 12), yaitu pertama melihat para staff dan administrasi UNY mahasiswa berkeyakinan bahwa UNY adalah institusi yang profesional. Berdasarkan analisa, diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 94,88%.

Pada analisa empati, terdapat delapan indikator. Indikator pertama (indikator 13) yaitu proses belajar mengajar berada dalam suasana terbuka, tenang, santai, bisa bebas menanyakan sesuatu yang ingin diketahui atau belum diketahui dengan jawaban yang memuaskan dan bersahabat. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 95,47%. Indikator kedua (indikator 14), yaitu UNY sangat peduli, mendukung upaya mahasiswa untuk memasuki dunia kerja dengan baik. Menanggapi hal tersebut, tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan penilaian responden terhadap kinerja lembaga memiliki nilai sebesar 101,91%. Indikator ketiga (indikator 15), yaitu bagi mahasiswa yang akan melanjutkan studi, kegiatan dan program UNY sangat mendukung untuk kemudahan transfer ke jenjang yang lebih tinggi. indikator ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98,29%. Indikator keempat (indikator 16) yaitu bagi mahasiswa yang ingin bekerja, UNY memberikan bantuan konsultasi mengenai seluk beluk persaingan di bursa kerja dan bagaimana cara memenangkannya. Berdasarkan analisa, indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 95,58%. Indikator kelima (indikator 17) yaitu UNY menjadi mediator bagi perusahaan-perusahaan ataupun lembaga-lembaga baik swasta ataupun negeri yang bergerak di bidang pendidikan atau non kependidikan untuk memanfaatkan jasa para lulusannya. Indikator ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 92,62%. Indikator keenam (indikator 18) yaitu bagi mahasiswa yang ingin berwirausaha, UNY memberikan bekal yang cukup untuk dapat berwirausaha sesuai dengan dasar keilmuannya. Indikator ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 101,35%. Indikator ketujuh (indikator 19) yaitu adanya jejaring alumni yang kuat di UNY sangat membantu mahasiswa dalam mendapatkan informasi bursa kerja di segala bidang atau membantu mahasiswa dalam banyak hal lainnya. Indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 93,58%. Indikator kedelapan

(indikator 20) yaitu pihak UNY membaantu mahasiswa dalam memberikan bimbingan dan pengarahannya untuk usaha menapaki kehidupan pasca kuliah. Indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 92,35%.

Pada analisa berujud, terdapat empat indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja lembaga. Indikator pertama (indikator 21) yaitu fasilitas yang disediakan UNY dalam rangka menunjang proses belajar mengajar memadai dan mencukupi baik dari segi kemajuan teknologi, kualitas atau jumlahnya. Indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 82,02%. Indikator yang kedua (indikator 22) yaitu mahasiswa dapat praktek di lab, di kelas, atau di lapangan dengan waktu yang cukup dan kesempatan yang memadai. Indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 87,38%. Kemudian indikator ketiga (indikator 23), yaitu gedung yang ada cukup representatif atau nyaman dan cukup menunjang proses belajar mengajar. Indikator ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 80,93%. Indikator keempat (indikator 24), yakni media komunikasi untuk berhubungan dengan pimpinan atau pengajar cukup lancar dan tidak ada hambatan. Pada indikator ini tanggapan responden memiliki tingkat kesesuaian sebesar 85,07%.

Dibawah ini terdapat gambar diagram kartesius dari faktor-faktor atau indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa UNY.

Tingkat Kepentingan

|      |  |  |
|------|--|--|
| 3,59 | Prioritas Utama<br>2, 6, 7, 8<br>9, 22, 23, 24 | Pertahankan Prestasi<br>1, 10, 13,<br>15, 17, 21 |
|      | 3, 12  | 4, 5, 11, 14<br>16, 18, 19, 20                   |
|      | Prioritas Rendah                               | Berlebihan                                       |
|      | 3,21 Tingkat Pelaksanaan                       |  |

Gambar 2. Diagram Kartesius tingkat kepuasan mahasiswa

Dalam gambar 2 diagram kartesius ini, terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi atau indikator kepuasan para peserta didik di UNY terbagi menjadi empat bagian. Pada kuadran prioritas utama, kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang penting yang tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan, sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan mahasiswa. Unsur-unsur jasa sangat penting bagi mahasiswa, akan tetapi pihak lembaga pendidikan belum melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas. Indikator nomor 2, 6, 7, 8, 9, 22, 23, dan 24 termasuk dalam kuadran ini.

Kemudian pada kuadran pertahankan prestasi, kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dilaksanakan lembaga dengan baik, tugas lembaga adalah mempertahankan kinerja tinggi itu. Unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh mahasiswa telah dilaksanakan dan memuaskan mahasiswa, maka kewajiban lembaga adalah mempertahankan kinerjanya. Indikator nomor 1, 10, 13, 15, 17, 21 termasuk dalam kuadran ini.

Selanjutnya pada kuadran prioritas rendah atau kuadran C, kuadran ini menunjukkan elemen jasa minor yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian karena tidak terlalu penting. Unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dimana sebaiknya lembaga menjalankannya secara sedang saja. Indikator nomor 3 dan 12 termasuk dalam kuadran ini.

Kuadran berlebihan atau kuadran D, menunjukkan satu elemen jasa minor dilaksanakan dengan baik namun berlebihan, dianggap kurang penting namun memuaskan. Unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak lembaga. Hal ini dianggap berlebihan, misalnya layanan *customer service* yang ramah dan tenaga pengajar yang baik, tidak berarti para peserta didik menganggap lebih penting daripada mutu atau kualitas lembaga pendidikan itu sendiri dalam mencetak alumni yang profesional. Indikator nomor 4, 5, 11, 14, 16, 18, 19, 20 termasuk dalam kuadran ini.

Hasil pengukuran jasa ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak lembaga untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang benar-benar dianggap penting saja oleh para peserta didik, agar memuaskan.

## SIMPULAN

Berdasarkan pada analisis yang dikemukakan bab-bab terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan para mahasiswa adalah indikator nomor 2, 6, 7, 8, 9, 22, 23 dan 24. Semua indikator ini terdapat di kuadran A. faktor-faktor yang terdapat di kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya. Karena sudah sesuai dengan harapan para mahasiswa ataupun peserta didik. Faktor tersebut adalah indikator nomor 1, 10, 13, 15, 17 dan 21. Kuadran C

merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh mahasiswa, akan tetapi tidak dilakukan dengan cukup baik oleh lembaga. Faktor-faktor tersebut adalah indikator nomor 3 dan 21. Kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh lembaga, namun skala prioritas dirasa lebih penting. Faktor lainnya dari faktor tersebut adalah indikator nomor 4, 5, 11, 14, 16, 18, 19 dan 20.

## DAFTAR PUSTAKA

Martilla dan John C. James. 1977. Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*.

Philip Kotler. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Edisi Kelima 1989.

Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Suprpto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.