

ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN KANO

Sinawati¹⁾, Indra Tri Saputra²⁾, dan M. Hafid³⁾

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati

^{1,2,3}Jl. Yos Sudarso, Tarakan, 90221

E-mail: sinawati@ppkia.ac.id¹⁾, indra@ppkia.ac.id²⁾, hafid@ppkia.ac.id³⁾

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan. Metode *Servqual* yaitu metode untuk menentukan standar yang seharusnya dapat meningkatkan kualitas layanan berdasarkan gap antara harapan dan kenyataan. Metode Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengklasifikasikan Pertanyaan produk atau layanan berdasarkan sejauh mana mereka dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kedua metode tersebut diintegrasikan untuk menghasilkan penentuan prioritas peningkatan kualitas skala prioritas. Penelitian ini menggunakan analisis *Servqual* dan GAP untuk menentukan nilai ekspektasi mahasiswa dan keyakinan dimana Kano mengategorikan layanan berdasarkan kualitas dengan harapan yang didapatkan oleh mahasiswa tentang kualitas pelayanan Program Studi Sistem Informasi STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati diberikan kuesioner sebanyak 150 responden Mahasiswa. Pemetaan dari 150 responden terdapat 80 orang berjenis kelamin laki-laki dan 70 orang berjenis kelamin perempuan, serta rentang usia responden 20 tahun hingga 25 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pertanyaan Staf PS santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang menjadi prioritas pelayanan dan peningkatan kualitas dengan nilai skor hubungan dari 2 metode sebesar -0.55, yang mana kualitas pelayanan ada tersebut harus dapat ditingkatkan sehingga dapat memuaskan mahasiswa dalam menerima pelayanan di Program Studi.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Servqual, Gap, Kano, Sistem informasi,*

1. PENDAHULUAN

Pada Pelayanan publik berhubungan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dengan adanya sarana beserta prasarana yang tersedia. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang bermutu dan berkualitas (Nababan et al., 2020; Nurmandi et al., 2021)

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dimana terjalin hubungan yang dinamis dan harmonis antara pengguna dengan pihak yang memberikan pelayanan, baik jasa maupun manusia (Fishendra M.Net al., 202).

Namun jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan pelayanan yang baik dan berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna jasa maka dapat dikatakan pelayanan tersebut kurang lancar. Kualitas layanan tidak didasarkan pada opini penyedia jasa/pelayanan, tetapi pada pendapat konsumen dan peraturan atau ketentuan tentang kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan tidak didasarkan pada pendapat atau persepsi penyedia layanan yang ada pada persepsi konsumen terhadap ketentuan dan aturan tentang kualitas pelayanan (Akay et al., 2021; Purnamasari W et al 2020).

Tiap mahasiswa selalu menuntut adanya pelayanan yang berkualitas dari biro pelayanan yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Di setiap aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran dalam kegiatan proses belajar mengajar. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan mahasiswa, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Mahasiswa memperoleh pelayanan yang memuaskan dari program studi (PS) yang merupakan hak yang dimiliki oleh setiap mahasiswa (Fitriatul Mukaromah et al., 2021).

Kepuasan mahasiswa yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan program studi (PS) menjadi hal yang baik untuk di rumuskan, karena itu program studi (PS) ingin mengetahui lebih mendalam mengenai bagaimana kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan yang ada pada program studi (PS). Berdasarkan dari penjabaran yang ada, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul implementasi metode *servqual* dan kano dalam pengukuran kualitas pelayanan pada program studi sistem informasi nantinya mahasiswa mengharapkan pelayanan yang didapatkan tidak terlalu rumit dan berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Adanya situasi yang demikian membuat mahasiswa sebagai pengguna layanan merasa tidak puas

yang mengakibatkan mahasiswa jadi enggan untuk mengurus administrasi akademik yang berhubungan dengan birokrasi akademik secara langsung ke program studi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *servqual* dan kano yang dikombinasikan dengan teori agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat diukur dengan tepat. Penilaian terhadap tingkat layanan kesehatan di puskesmas dilakukan dengan kuesioner yang akan diberikan kepada pelanggan. Untuk mengantisipasi kesubjektifan pasien selaku responden dalam pemberian nilai maka peneliti akan menggunakan metode mengatakan metode digunakan untuk membantu responden. Pada metode *Servqual* dan Kano, dimana di dalam metode tersebut membahas tentang dimensi-dimensi kualitas yakni: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan yang ada pada program studi sistem informasi diukur berdasarkan metode *servqual* dan kano belum diketahui. Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelayanan yang ada pada bagian Program Studi Sistem Informasi diukur berdasarkan kepuasan mahasiswa menggunakan metode *servqual* dan kano?” berdasarkan rumusan masalah yang ada, dimana tujuan yang diinginkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu berharap dapat mengetahui pelayanan yang terdapat pada program studi berdasarkan hasil kepuasan dari mahasiswa.

2. RUANG LINGKUP

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang ada pada program studi Sistem Informasi STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf program studi kepada mahasiswa selama ini dilihat dari 15 (lima belas) pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas layanan, adapun objek penelitian ini dilakukan pada Program Studi (PS) Sistem Informasi, dimana responden pada penelitian ini adalah mahasiswa. Adapun Permasalahan yang biasa di alami oleh mahasiswa adalah berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh mahasiswa, sehingga pelayanan administrasi yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat mahasiswa sebagai pengguna layanan tidak terpuaskan yang mengakibatkan mahasiswa enggan mengurus administrasi akademik yang berhubungan dengan birokrasi akademik secara langsung ke program studi.

Supaya permasalahan lebih terarah sistematis serta terjaga sehingga penelitian tidak meluas dan nantinya

terjadi penyimpangan maka objek yang menjadi penilaian dalam penelitian akan dibuat menjadi 15 (lima belas) pertanyaan yang menjadi acuan dalam penilaian nantinya akan mempengaruhi kepuasan terhadap mahasiswa, adapun yang menjadi responden pada penelitian adalah mahasiswa yang mendapatkan pelayanan akademik pada program studi sistem informasi.

3. BAHAN DAN METODE

Adapun yang menjadi bahan kajian dalam metode beserta tahapan tentang penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah:

3.1 Metode *Servqual*

Dalam metode *servqual* dimana metode ini merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas yang harus ditingkatkan pada kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang ada antara nilai persepsi dan nilai harapan. layanan (Jazuli et al., 2020; Lukita et al., 2019; Sikumbang, 2017; Wibisono, 2018) Selisih antara persepsi dengan harapan tersebut disebut dengan gap atau kesenjangan kualitas.

1. Bila di peroleh gap negatif ($P < H$) sehingga layanan diartikan tidak berkualitas.
2. Bila di peroleh gap nol ($P = H$) sehingga layanan diartikan memuaskan dan berkualitas
3. Bila di peroleh gap positif ($P > H$) sehingga layanan diartikan surprise dan sangat memuaskan.

Ada Lima Dimensi kualitas Jasa *Servqual* (Surayya Lubis et al., 2019; Zaidiah et al., 2021).

1. *Tangibles* atau bukti langsung, meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* atau Jaminan, mencakup kesopanan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, ragu atau resiko yang ada.
5. Empati atau *empathy*, yaitu kemudahan di dalam melakukan hubungan dengan orang lain, komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan para konsumen.

3.2 Model Kano

Dengan metode Kano yang dikembangkan oleh Prof. Noriaki Kano. Model Kano (Wulandari et al., 2020) adalah model yang bertujuan mengategorikan variabel dari jasa dan produk sehingga berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan konsumen (Dewi Linggani et al., 2019; Kosasih et al., 2020; Mustakim et al., 2016; Rizki et al., 2021).

sehingga di dalam metodenya, Kano akan membedakan tipe-tipe produk.

1. *One Dimensional Requirements (O)*

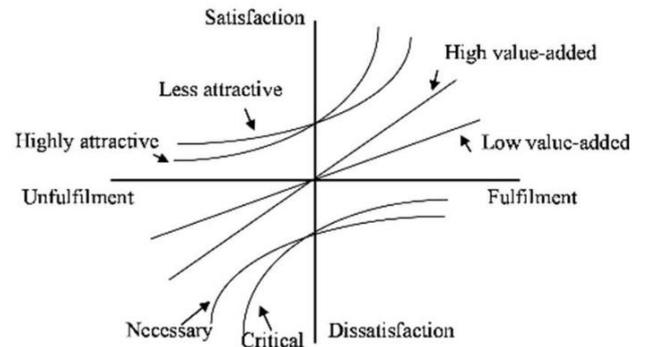
Pada tipe ini dimana, kepuasan pelanggan sangat proporsional dengan kinerja variabel. Semakin baik kinerja variabel, sehingga semakin baik pula kepuasan konsumen. One-dimensional requirements secara eksplisit selalu dituntut oleh konsumen.

2. *Must-be requirements (M)*

Bila kategori ini tidak dipenuhi, maka konsumen akan merasa tidak puas. Di sisi lain, karena konsumen menganggap kategori ini sudah semestinya, maka pemenuhan kategori ini tidak akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. *Must-be requirements* merupakan kriteria dasar dari jasa ataupun produk.

3. *Attractive requirements (A)*

Pada tipe ini dimana merupakan variabel jasa yang memiliki pengaruh paling tinggi pada kepuasan konsumen jika diberikan. Dimana *attractive requirements* tidak dituntut harus ada jika tidak diharapkan oleh konsumen. Pada gambar 1 menggambarkan relasi antara kepuasan pengguna layanan dengan kinerja dari jasa atau produk untuk ketiga tipe-tipe yang ada di atas.



Gambar 1. Diagram Kano

Dari tiga jenis tipe yang ada sebagai persyaratan konsumen seperti yang terlihat di atas, ada tiga kategori kano yang mungkin dapat diketahui (Safi'i I et al., 2018); yaitu.

1. *Indifferent (I)*, menggambarkan kepuasan pelanggan tidak dapat dipengaruhi oleh sifat produk yang fungsional.
2. *Reverse (R)*, menggambarkan penetapan dari perusahaan terbalik dengan apa yang dirasakan oleh konsumen.
3. *Questionable (Q)*, jawaban dari konsumen (responden) tidak jelas atau kurang sesuai dengan pertanyaan yang ada.

3.3 Langkah Pengukuran Kano

Langkah-langkah untuk mengklasifikasikan pertanyaan berdasarkan metode kano (Deta Suara Pratiwi, 2019) (Pratiwi et al., 2019; Rizki et al., 2021). adalah:

1. Mengkombinasikan jawaban pertanyaan fungsional dan disfungsional dalam tabel evaluasi kano seperti pada tabel 1

Tabel 1. Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen	Disfungsional				
	Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Fungsional	Suka	Q	A	A	O
	Mengharap	R	I	I	M
	Netral	R	I	I	M
	Toleransi	R	I	I	M
	Tidak Suka	R	R	R	Q

Keterangan tabel 1:

Q = *Questionable*, I = *Indifferent*, O = *One Dimensional*, M = *Must be*, R = *Reverse*, A = *Attractive*.

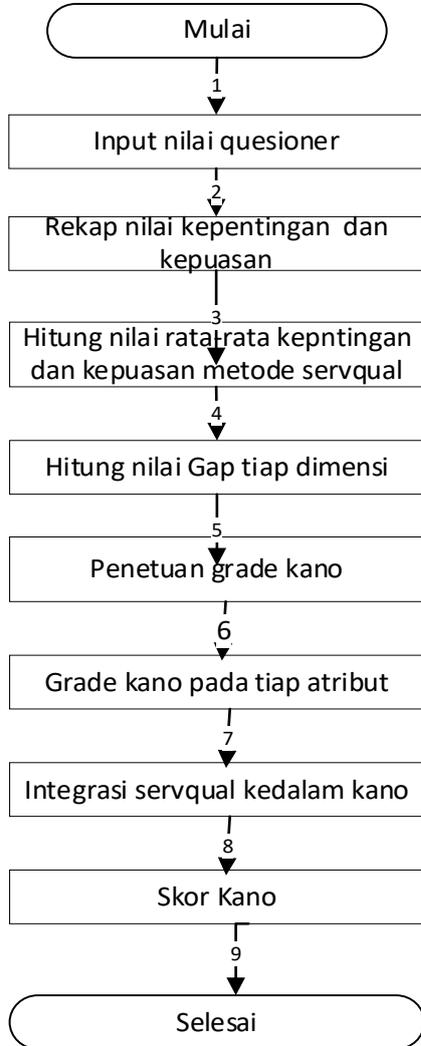
2. Dengan menghitung jumlah dari kategori kano pada setiap atribut yang ada.
3. Mengklasifikasi pertanyaan berdasarkan model kano menggunakan Blauth's formula (Zohir A et al., 2017)
 - 1) Apabila $(one-dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$ sehingga grade diperoleh dari yang paling besar.
 - 2) Apabila $(one-dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$ sehingga

grade diperoleh dari yang paling besar dari (*indifferent + reverse + questionable*).

- 3) Apabila jumlah nilai $(one-dimensional + attractive + must-be) = (indifferent + reverse + questionable)$ maka grade diperoleh yang paling besar diantara semua kategori kano yaitu (*one-dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable*).

3.4 Tahapan Metode Servqual dan Kano

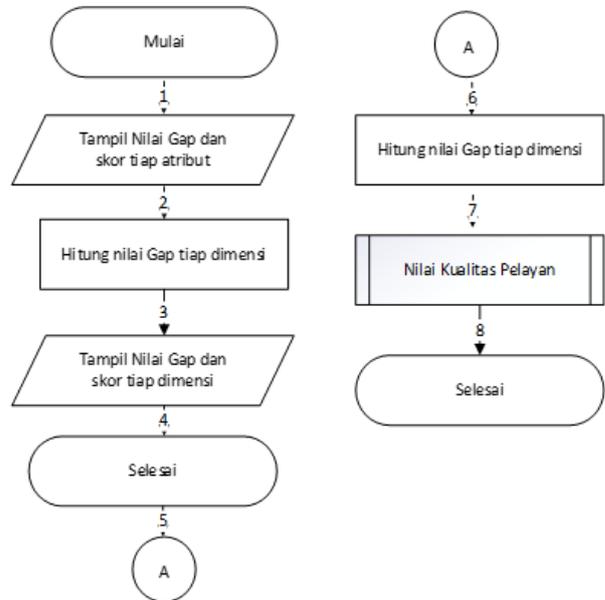
Dalam melakukan penelitian tentang analisa kepuasan agar mendapatkan gambaran tentang bagaimana penyusunan penelitian maka sistematika penelitian terdapat beberapa tahapan seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Servqual dan Kano

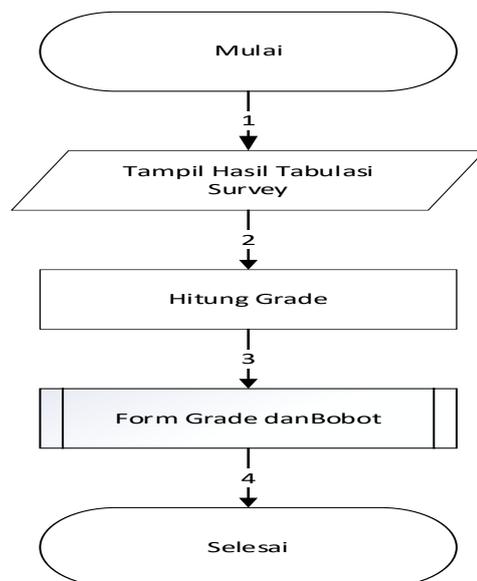
3.5 Perancangan Sistem

Flowchart perhitungan metode *servqual* yang menjelaskan alur dari *form* yang menampilkan hasil perhitungan nilai gap dan skor tiap dimensi dan tiap pertanyaan. Flowchart Nilai Gap dan Skor dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Flowchart Perhitungan Metode Servqual

Flowchart Tabulasi Survey untuk menghitung nilai pada metode kano yang menjelaskan alur dari form yang menampilkan data tabulasi survey hasil dari evaluasi kano dan proses penentuan *grade*. Adapun flowchart Tabulasi Survei dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Flowchart perhitungan metode kano

3.6 Desain Database

Database atau Basis data yaitu kumpulan data-data dan atau tabel-tabel yang saling berintegrasi satu dengan

lainnya yang tersimpan di dalam media penyimpanan tertentu. Database merupakan salah satu komponen yang penting dalam sebuah sistem informasi, karena berfungsi sebagai basis data penyedia informasi bagi para penggunanya, adapun tabel yang digunakan dalam perancangan aplikasi seperti yang terlihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kuesioner kepuasan

Field Name	Data Type	Field Size	No kuisisioner
no_kuesioner	Short Text	6	No kuisisioner
semester	Short Text	4	semester
usia	Number	Integer	Usia
jenis_kelamin	Short Text	10	Jenis Kelamin
Kd_kepuasan	Number	Integer	Kode kepuasan

Pada Tabel kuesioner ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi kuesioner yang telah diisi oleh responden. Pada tabel ini menyimpan data berupa data responden dan hasil jawaban dari responden seperti yang terlihat pada tabel 3 gap dimensi.

Tabel 3. Gap dimensi

Field Name	Data Type	Field Size	Keterangan
dimensi	Short Text	15	Dimensi
kepuasan	Number	Decimal	Kepuasan
kepentingan	Number	Decimal	Kepentingan
gap	Number	Decimal	GAP (Pertanyaan)
skor	Number	Decimal	Skor

Pada tabel hasil perhitungan GAP (variabel) dimana Skor menampung data hasil perhitungan nilai gap setiap dimensi berdasarkan rata-rata nilai Pertanyaan per dimensi, tabel GAP (Dimensi) dan Skor adapun tabel integrasi_servqualkano dapat dilihat pada tabel 4 Integrasi_servqualKano.

Tabel 4. Integrasi servqualKano

Field Name	Data Type	Field Size	Keterangan
pertanyaan	Short Text	5	Pertanyaan
gap	Number	Decimal	GAP (Pertanyaan)
grade	Short Text	5	Grade

Pada tabel Integrasi *servqualkano* menampung hasil perhitungan dari nilai GAP (Pertanyaan) dan nilai bobot. Tabel Integrasi Metode menampilkan Pertanyaan, nilai gap, grade, bobot, dan juga hasil integrasi metode *servqual* dan kano.

4. PEMBAHASAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Servqual* dan Mode Kano yang bertujuan untuk merancang suatu proses sebagai evaluasi terhadap kualitas mahasiswa pada terhadap pelayanan yang di didapatkan pada Program Studi (PS) Sistem Informasi, dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan

berdasarkan 5 (lima) dimensi *servqual* yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, hal ini dilakukan guna mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik. Kelima dimensi tersebut digunakan dalam penyusunan kuesioner dan penyebaran kuesioner terlebih dahulu. Kuesioner yang telah dibagikan sebanyak 150 responden kemudian hasil data kuesioner tersebut yang telah diisi oleh mahasiswa di olah untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang di berikan pada Program Studi (PS) Sistem Informasi. Adapun tabel daftar atribut-atribut pertanyaan yang digunakan untuk pengolahan data dan analisis dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Pertanyaan Kuesioner

Dimensi	Ket	Pertanyaan
<i>Tangible</i>	Per 1	Kerapian dan kebersihan ruangan
	Per 2	Jam layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
	Per 3	Kesigapan staf PS memberikan pelayanan dan respon yang cepat dalam pelayanan kepada mahasiswa
<i>Empathy</i>	Per 4	memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan mahasiswa
	Per 5	aktif memberikan informasi akademik yang cukup baik melalui media sosial <i>group (whatsapp/telegram)</i>
	Per 6	Komunikasi staf PS terjalin dengan baik dengan Mahasiswa
<i>Realibility</i>	Per 7	Menyediakan layanan pengaduan/komplain yang dapat menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh mahasiswa
	Per 8	membantu memberikan solusi kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik
	Per 9	Jam layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Mahasiswa
<i>Responsiveness</i>	Per 10	PS Memahami kepentingan dan permasalahan akademik mahasiswa
	Per 11	Kejelasan prosedur SOP pengurusan administrasi akademik mahasiswa
	Per 12	PS menyediakan layanan administrasi akademik secara <i>online</i>
<i>Assurance</i>	Per 13	Kerapian dan kebersihan ruangan PS
	Per 14	Tanggap karyawan saat menangani keluhan dan saran dari pelanggan
	Per 15	Menegur dengan santun apabila mahasiswa menggunakan

pakaian kaos oblong dan sandal ketika memasuki ruangan prodi

Berdasarkan atribut pertanyaan kuesioner pada tabel 5 maka dibuatkan kuesioner yang akan diisi oleh mahasiswa. Responden akan memberikan centang pada skala likert tingkat kepuasan dan juga kepentingan sesuai dengan apa yang didapatkan oleh mahasiswa saat mendapat pelayanan pada program studi sistem informasi

4.1 Implementasi metode *servqual*

Dari tabel 5 untuk mendapatkan nilai skor total tingkat kepuasan pada dimensi tangibles Per 1 adalah $(5 \times 1) + (2 \times 2) + (17 \times 3) + (70 \times 4) + (56 \times 5) / 150 = 4,13$. Kemudian untuk mendapatkan skor total tingkat kepentingan pada dimensi tangibles Per 1 berdasarkan tabel 5 adalah $(4 \times 1) + (3 \times 2) + (11 \times 3) + (54 \times 4) + (78 \times 5) / 150 = 4,33$.

Setelah mendapatkan nilai skor total untuk kepuasan dan kepentingan, selanjutnya menghitung nilai GAP dari dimensi tangibles Per1, maka didapatkan $4,13 - 4,33 = -0,19$, dan skor(S) $4,13 \times 4,33 = 17,88$. untuk perhitungan dimensi dari Per 2 sampai dengan perhitungan per 15 cara sama seperti pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil perhitungan *servqual* tiap dimensi

Dimensi	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan	GAP (pertanyaan)	Skor
Tangibles	Per 1	4.13	4.33	-0.19	17.88
	Per 2	4.08	4.24	-0.16	17.30
	Per 3	4.09	4.28	-0.19	17.52
	Rata-rata	4.10	4.28	-0.18	17.57
Empathy	Per 4	3.90	4.16	-0.26	16.22
	Per 5	4.01	4.23	-0.22	16.99
	Per 6	4.07	4.27	-0.20	17.41
	Rata-rata	4.00	4.22	-0.23	16.87
Reliability	Per 7	3.95	4.25	-0.30	16.81
	Per 8	3.93	4.30	-0.37	16.88
	Per 9	3.96	4.11	-0.15	16.29
	Rata-rata	3.95	4.22	-0.28	16.66
Responsiveness	Per 10	3.91	4.21	-0.29	16.46
	Per 11	4.03	4.31	-0.27	17.37
	Per 12	3.99	4.19	-0.21	16.72
	Rata-rata	3.98	4.24	-0.26	16.85
Assurance	Per 13	3.97	4.21	-0.23	16.71
	Per 14	4.03	4.25	-0.22	17.10
	Per 15	4.09	4.31	-0.23	17.63
	Rata-rata	4.03	4.26	-0.23	17.15

Kemudian dari masing-masing dimensi diambil nilai rata-rata dari tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, nilai GAP dan skor.

4.2 Implementasi metode Kano

Dari hasil perhitungan di dapatkan dimana rata-rata nilai GAP terendah terdapat pada dimensi tangibles yaitu senilai -0.18, sedangkan nilai GAP paling besar terdapat pada dimensi reliability dengan nilai -0.27. Sedangkan dilihat dari nilai rata-rata dimensi terdapat nilai GAP sebesar -0.23, yang artinya kelima dimensi tersebut masih belum memenuhi kepuasan yang didapatkan oleh mahasiswa. Untuk menganalisa kualitas pelayanan pada program studi sistem informasi maka dapat menggunakan rumus kualitas:

$$\text{Kualitas (Q)} = \text{Kepuasan} / \text{Kepentingan}$$

Jika $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dinyatakan baik berdasarkan kepuasan dan kepentingan yang diperoleh untuk setiap dimensi, maka penggolongan kualitas masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Kualitas Pelayanan tiap Dimensi

Dimensi	Kepuasan (P)	Kepentingan (H)	Kualitas (Q)
Tangibles	4.10	4.28	0.96
Empathy	4.00	4.22	0.95
Reliability	3.95	4.22	0.94
Responsiveness	3.98	4.24	0.94
Assurance	4.03	4.26	0.95
Rata-Rata	4.01	4.24	0.95

Berdasarkan tabel 7 nilai kualitas per dimensi yang mendekati nilai $Q \geq 1$ adalah nilai tangibles dengan nilai 0.96, kedua adalah dimensi assurance dengan nilai 0.9, ketiga adalah dimensi empathy dengan nilai 0.95, keempat adalah dimensi responsiveness dengan nilai 0.94 dan yang kelima adalah dimensi reliability dengan nilai 0.94. tabel 6 hal tersebut menunjukkan bahwa nilai kualitas pelayanan dimensi *servqual* masih dibawah rata-rata nilai 1, yaitu dengan nilai Q sebesar 0.95 yang hampir mendekati nilai $Q \geq 1$ hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada bagian program studi (PS) sistem informasi masih di anggap baik karena hampir memenuhi harapan dan keinginan mahasiswa.

Adapun proses penentuan kategori Kano tersebut dilakukan pada seluruh atribut untuk seluruh responden hingga menghasilkan tabulasi survei seperti pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Proses Penentuan Kategori Kano

Jawaban Responden	Kepentingan					
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	
Sangat Puas	Q	A	A	A	O	
Puas	R	I	I	I	M	
Cukup Puas	R	I	I	I	M	
Kurang Puas	R	I	I	I	M	
Tidak Puas	R	R	R	R	Q	

Berdasarkan tabel 8 Jika diterapkan pada Pertanyaan Per 1 dari responden dengan kode ResP001 yang menjawab “Puas” pada tingkat kepuasan (P) dan “Cukup Penting” pada tingkat kepentingan (H) maka proses penentuan kategori Kano akan terlihat seperti pada gambar 6.

Cara menentukan kategori Kano pada Pertanyaan layanan pertama (Per1) berdasarkan tabel 7 dengan nilai (A + M + O) dapat lebih besar jika dibandingkan dengan nilai (R + Q + I) yaitu $(18 + 38 + 38) > (4 + 2 + 50)$. Dengan demikian *grade* yang didapatkan adalah O karena nilainya terbesar dari (38;38;18) maka Pertanyaan Per 1 memperoleh kategori Indifferent, untuk lebih jelasnya dapat ketahu seperti pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil grade kano pada tiap Pertanyaan

Pertanyaan	A	M	O	R	Q	I	Total AMO	Total RQI	Grade
Per 1	18	38	38	4	2	50	94	56	O
Per 2	20	33	29	3	0	65	82	68	M
Per 3	16	29	38	3	2	62	83	67	O
Per 4	11	33	25	3	2	76	69	81	I
P05	12	32	36	6	0	64	80	70	O
Per 6	12	34	38	6	1	59	84	66	O
Per 7	11	35	33	5	0	66	79	71	M
Per 8	6	37	32	3	0	72	75	75	I
Per 9	6	23	32	6	1	82	61	89	I
Per 0	7	31	30	5	0	77	68	82	I
Per 11	10	34	37	6	1	62	81	69	O
Per 12	11	31	32	7	0	69	74	76	I
Per 13	12	33	32	4	0	69	77	73	M
Per 14	10	38	33	6	0	63	81	69	M
Per 15	14	35	43	5	0	53	92	58	O

Dapat diketahui bahwa pada tabel 9 terlihat bahwa ada 10 pertanyaan yang perlu mengalami perbaikan kualitas pelayanan, Pertanyaan yang diprioritaskan segera dilakukan perbaikan adalah yang memiliki nilai skor negatif terbesar seperti yang terlihat pada tabel 10.

Tabel 10. Hasil prioritas perbaikan

Pertanyaan	Skor
Staf PS santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	-0.55
Staf PS bersikap terbuka dan kooperatif dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	-0.45
Kesigapan staf PS memberikan pelayanan dan respon yang cepat dalam pelayanan kepada mahasiswa	-0.44
PS aktif memberikan informasi akademik yang cukup baik melalui media sosial group (whatsapp/telegram)	-0.40
Komunikasi staf PS terjalin dengan baik dengan Mahasiswa	-0.39
menyediakan layanan pengaduan/komplain yang dapat menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh mahasiswa	-0.37
Kejelasan prosedur SOP pengurusan administrasi akademik mahasiswa	-0.30
Kerapian dan kebersihan ruangan PS	-0.23
Staf PS tanggap saat menangani keluhan dan saran dari mahasiswa	-0.22
PS Menegur dengan santun apabila mahasiswa menggunakan pakaian kaos oblong dan sendal ketika memasuki ruangan prodi	-0.16

5. KESIMPULAN

Metode *servqual* pada dimensi *Tangibles* menunjukkan hasil 0,96, *Empathy* menunjukkan hasil 0,95, *Reliability* menunjukkan hasil 0,94, *Responsiveness* menunjukkan hasil 0,94, dan *Assurance* menunjukkan hasil 0,95 hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan pada dimensi *empathy* menunjukkan hasil yang memuaskan bagi mahasiswa dalam hal ini santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, bersikap terbuka dan kooperatif dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, Kesigapan staf PS memberikan pelayanan dan respon yang cepat dalam pelayanan kepada mahasiswa dan

Pada metode kano dimana hasil dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh program studi terlihat dari nilai skor yang telah di dapatkan, Nilai negatif menunjukkan bahwa apa yang diharapkan mahasiswa lebih tinggi dari kenyataan yang ada di lapangan. Nilai negatif terjadi pada keseluruhan pertanyaan, Staf PS santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa adalah -0,55. Staf PS santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa adalah 0.45. respon yang cepat dalam pelayanan kepada mahasiswa adalah -0,45. PS aktif memberikan informasi akademik yang cukup baik melalui media sosial group (whatsapp/telegram) adalah-

0,40 Komunikasi staf PS terjalin dengan baik dengan Mahasiswa adalah -0.39 dan seterusnya.

6. SARAN

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa dan menambahkan pertanyaan-pertanyaan lain yang belum tertulis atau tertuang dalam penelitian ini. Serta perbaikan bagi Program Studi agar lebih menjaga kualitas pelayanan terhadap mahasiswa agar mahasiswa merasa nyaman saat mendapatkan layanan.

Adapun perbaikan kualitas program studi adalah proses pelayanan administrasi yang dilaksanakan pada program studi sistem informasi mempunyai aturan yang tertulis yang dapat di pasang di depan ruangan dan waktu dalam pengurusan administrasi di sesuaikan dengan jam kerja program studi, serta senyum, sapa dan santunnya para staf dalam memberikan pelayanan merupakan poin utama sehingga bisa tercipta pelayanan yang baik dan memuaskan bagi mahasiswa.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *GOVERNANCE*, 1(1).
- Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66-73.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1(1), 67-75.
- Kosasih, W., Sriwana, I. K., & Adhesi, R. (2020). Integrasi E-Servqual, Model Kano, dan HOQ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(3), 163-170.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167-177.
- Linggani, A. D., Amani, H., & Wulandari, S. (2019). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Indihome Bandung Barat Menggunakan Integrasi Model Kano Dan Metode Service Quality. *eProceedings of Engineering*, 6(2).
- Mukaromah, A. F., Suma, K., & Devi, N. L. P. L. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap Proses Pembelajaran Daring di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sains Indonesia (JPPSI)*, 4(2), 191-201.
- Mustakim, A., Anggraeni, S. K., & Sirajuddin, S. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT. AKR. *Jurnal Teknik Industri Untirta*.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6-16.
- Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49-61.
- Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1), 68-77.
- Pratiwi, D. S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Dk Bintaro Dengan Metode Kano, Servqual Dan Gap Analysis. *Prosiding Semnastek 2019*, 1(1).
- Rizki, M., Almi, A. T., Kusumanto, I., Anwardi, A., & Silvia, S. (2021). Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 18(2), 180-187.
- Safi'i, I. (2018). Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 77-84.
- Sikumbang, E. D. (2017). Analisa tingkat kepuasan pelanggan dengan metode fuzzy servqual. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 3(1), 37-43.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(1), 25-31.
- Wibisono, D. (2018). Analisis kualitas layanan pendidikan dengan menggunakan integrasi metode servqual dan QFD. *sosio e-kons*, 10(1), 56-74.
- Wulandari, S., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(9).
- Theresiawati, T., Zaidiah, A., Astriratma, R., & Seta, H. B. (2021). Analisis Kualitas Layanan E-Learning Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 23(1), 46-59.
- Zohir, A., Parwati, C. I., & Susetyo, J. (2017). Integrasi Metode Servqual, QFD, dan Kano untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi IAIM NU Kota Metro. *Jurnal rekavasi*, 5(1), 10-17.